

ELIEZES FRANCISCO DA SILVA  
MARIA EMÍLIA CAMARGO



**A EFETIVIDADE DAS SENTENÇAS NOS  
JUIZADOS ESPECIAIS: UM ESTUDO  
EMPÍRICO SOBRE CELERIDADE E  
GARGALOS PROCESSUAIS NO ESTADO DE  
PERNAMBUCO**



SÃO PAULO | 2025

ELIEZES FRANCISCO DA SILVA  
MARIA EMÍLIA CAMARGO



**A EFETIVIDADE DAS SENTENÇAS NOS  
JUIZADOS ESPECIAIS: UM ESTUDO  
EMPÍRICO SOBRE CELERIDADE E  
GARGALOS PROCESSUAIS NO ESTADO DE  
PERNAMBUCO**



SÃO PAULO | 2025

1.<sup>a</sup> edição

**Eliezes Francisco da Silva  
Maria Emilia Camargo**

**A EFETIVIDADE DAS SENTENÇAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS: UM  
ESTUDO EMPÍRICO SOBRE CELERIDADE E GARGALOS  
PROCESSUAIS NO ESTADO DE PERNAMBUCO**

ISBN 978-65-6054-245-7



Eliezes Francisco da Silva  
Maria Emília Camargo

A EFETIVIDADE DAS SENTENÇAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS: UM  
ESTUDO EMPÍRICO SOBRE CELERIDADE E GARGALOS  
PROCESSUAIS NO ESTADO DE PERNAMBUCO

1.<sup>a</sup> edição

SÃO PAULO  
EDITORAR ARCHÉ  
2025

**Copyright © dos autores e das autoras.**

Todos os direitos garantidos. Este é um livro publicado em acesso aberto, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que sem fins comerciais e que o trabalho original seja corretamente citado. Este trabalho está licenciado com uma Licença *Creative Commons Internacional* (CC BY- NC 4.0).



**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

Silva, Eliezes Francisco da.

S586e A efetividade das sentenças nos Juizados Especiais [livro eletrônico] : um estudo empírico sobre celeridade e gargalos processuais no Estado de Pernambuco / Eliezes Francisco da Silva, Maria Emilia Camargo. – 1. ed. – São Paulo, SP : Editora Arché, 2025.

190 p. ; 23 cm.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-6054-245-7

1. Juizados Especiais – Pernambuco. 2. Justiça comum – Efetividade. 3. Celeridade processual. I. Camargo, Maria Emilia. II. Título.

CDD 347.01

**Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422**

Revista REASE chancelada pela Editora Arché.

São Paulo- SP

Telefone: +55 55(11) 5107-0941

<https://periodicorease.pro.br>

[contato@periodicorease.pro.br](mailto:contato@periodicorease.pro.br)

**1<sup>a</sup> Edição- Copyright® 2025 dos autores.**

Direito de edição reservado à Revista REASE.

O conteúdo de cada capítulo é de inteira e exclusiva responsabilidade do (s) seu(s) respectivo (s) autor (es).

As normas ortográficas, questões gramaticais, sistema de citações e referenciais bibliográficos são prerrogativas de cada autor (es).

Endereço: Av. Brigadeiro Faria da Lima n.º 1.384 — Jardim Paulistano.  
CEP: 01452 002 — São Paulo — SP.

Tel.: 55(11) 5107-0941

<https://periodicorease.pro.br/rease>

contato@periodicorease.pro.br

Editora: Dra. Patrícia Ribeiro

Produção gráfica e direção de arte: Ana Cláudia Néri Bastos

Assistente de produção editorial e gráfica: Talita Tainá Pereira Batista, Cintia Milena Gonçalves Rolim

Projeto gráfico: Ana Cláudia Néri Bastos

Ilustrações: Ana Cláudia Néri Bastos, Talita Tainá Pereira Batista, Cintia Milena Gonçalves Rolim

Revisão: Ana Cláudia Néri Bastos e Talita Tainá Pereira Batista, Cintia Milena Gonçalves Rolim

Tratamento de imagens: Ana Cláudia Néri Bastos

#### **EQUIPE DE EDITORES**

##### **EDITORIA- CHEFE**

Dra. Patrícia Ribeiro, Universidade de Coimbra- Portugal

##### **CONSELHO EDITORIAL**

Doutoranda Silvana Maria Aparecida Viana Santos- Facultad Interamericana de Ciências Sociais - FICS

Doutorando Alberto da Silva Franqueira-Facultad Interamericana de Ciencias Sociales (FICS)

Me. Ubirailze Cunha Santos- Corporación Universitaria de Humanidades Y Ciências Sociales de Chile

Doutorando Allysson Barbosa Fernandes- Facultad Interamericana de Ciencias Sociales (FICS)

Doutor. Avaetê de Lunetta e Rodrigues Guerra- Universidad del Sol do Paraguai- PY

Me. Victorino Correia Kinham- Instituto Superior Politécnico do Cuanza Sul-Angola

Me. Andrea Almeida Zamorano- SPSIG

Esp. Ana Cláudia N. Bastos- PUCRS

Dr. Alfredo Oliveira Neto, UERJ, RJ

PhD. Diogo Vianna, IEPA

Dr. José Fajardo- Fundação Getúlio Vargas

PhD. Jussara C. dos Santos, Universidade do Minho

Dra. María V. Albardonedo, Universidad Nacional del Comahue, Argentina

Dra. Uaiana Prates, Universidade de Lisboa, Portugal

Dr. José Benedito R. da Silva, UFSCar, SP

PhD. Pablo Guadarrama González, Universidad Central de Las Villas, Cuba

Dra. Maritza Montero, Universidad Central de Venezuela, Venezuela

Dra. Sandra Moitinho, Universidade de Aveiro-Portugal

Me. Eduardo José Santos, Universidade Federal do Ceará,

Dra. Maria do Socorro Bispo, Instituto Federal do Paraná, IFPR

Cristian Melo, MEC

Dra. Bartira B. Barros, Universidade de Aveiro-Portugal

Me. Roberto S. Maciel- UFBA

Dra. Francisne de Souza, Universidade de Aveiro-Portugal

Dr. Paulo de Andrade Bittencourt – MEC

PhD. Aparecida Ribeiro, UFG

Dra. Maria de Sandes Braga, UFTM

## **DECLARAÇÃO DOS AUTORES**

Os autores se responsabilizam publicamente pelo conteúdo desta obra, garantindo que o mesmo é de autoria própria, assumindo integral responsabilidade diante de terceiros, quer de natureza moral ou patrimonial, em razão de seu conteúdo, declarando que o trabalho é original, livre de plágio acadêmico e que não infringe quaisquer direitos de propriedade intelectual de terceiros. Os autores declaram não haver qualquer interesse comercial ou irregularidade que comprometa a integridade desta obra.

## **DECLARAÇÃO DA EDITORA**

A Editora Arché declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código Penal e no art.<sup>o</sup> 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, desta forma não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por todas as oportunidades que me foram concedidas, por me permitir superar cada obstáculo encontrado ao longo da realização desta tese, e por me conceder força e serenidade nos momentos de fraqueza e dificuldade. “Porque Dele, por meio Dele e para Ele são todas as coisas. A Ele, pois, a glória eternamente. Amém!” (Romanos 11:36).

A meus pais (in memoriam), pelo amor e cuidado que sempre me dedicaram.

À minha esposa, Solange de Albuquerque, e a meus filhos, Emanuel e Letícia, pelo amor incondicional, pelo incentivo nos momentos dificeis, pela atenção constante e pela compreensão diante de minha ausência, enquanto me dedicava à concretização deste trabalho.

Aos meus colegas de curso, com quem compartilhei os últimos anos, pelo companheirismo e pela troca de experiências que contribuíram não apenas para o meu crescimento pessoal, mas também para minha formação acadêmica, sendo fundamentais para a elaboração desta pesquisa.

Aos professores da Veni Creator Christian University, pela orientação, pelos conselhos, pela ajuda e paciência com que me guiaram nesta jornada de conhecimento.

À Professora Doutora Maria Emilia Camargo, minha orientadora, pela dedicação e disponibilidade, pelas correções e ensinamentos, pelo aconselhamento assertivo e pelo estímulo constante, que me permitiram alcançar um melhor desempenho no processo de formação profissional ao longo do curso.

À Veni Creator Christian University, seus docentes e funcionários, que, desde meu ingresso no Mestrado em Ciências Jurídicas, em 2022, me acompanharam nesta caminhada acadêmica e contribuíram de maneira significativa para minha formação.

*"A sentença é apenas a promessa; a efetividade é o seu cumprimento. Sem celeridade, a justiça perde o tempo e, com ele, o próprio sentido."*

Autor desconhecido.

## RESUMO

O presente livro analisa a efetividade das sentenças proferidas pelos Juizados Especiais no Estado de Pernambuco, com foco na celeridade processual e na comparação com a Justiça Comum Estadual. A pesquisa fundamenta-se nos princípios da Lei nº 9.099/1995, que instituiu os Juizados Especiais como instrumentos de acesso à justiça para causas de menor complexidade, orientados pela simplicidade, oralidade, informalidade, economia processual e celeridade. A metodologia adotada é de natureza quantitativa, descritiva e comparativa, com base em dados secundários extraídos dos relatórios anuais Justiça em Números, publicados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), referentes ao período de 2021 a 2023. Foram analisados quatro indicadores principais: tempo médio de tramitação, taxa de congestionamento, índice de atendimento à demanda e relação entre casos novos e casos baixados. Os resultados apontam que, embora os Juizados Especiais apresentem, em média, maior eficiência do que a Justiça Comum, observam-se sinais de sobrecarga e tendência de deterioração em seus indicadores. A análise evidencia a necessidade de investimentos estruturais e administrativos para que os Juizados mantenham sua proposta original de celeridade e efetividade. O estudo contribui para o debate sobre o aprimoramento institucional da justiça de baixa complexidade no Brasil.

**Palavras-chave:** Juizados Especiais. Justiça Comum. Celeridade processual. Efetividade. Justiça em Números.

## ABSTRACT

This e-book analyzes the effectiveness of judgments rendered by the Special Civil Courts (Juizados Especiais) in the State of Pernambuco, with a focus on procedural celerity and comparison with the State Ordinary Courts. The study is grounded in the principles established by Law No. 9.099/1995, which created the Special Courts as instruments for expanding access to justice in cases of lower complexity, guided by simplicity, orality, informality, procedural economy, and speed. The methodology adopted is quantitative, descriptive, and comparative in nature, based on secondary data extracted from the annual Justice in Numbers reports published by the National Council of Justice (CNJ), covering the years 2021 to 2023. Four key indicators were analyzed: average case duration, congestion rate, demand satisfaction index, and the ratio between new and resolved cases. The results show that, although the Special Courts perform more efficiently than the Ordinary Courts on average, there are signs of structural overload and a downward trend in their performance indicators. The analysis highlights the need for institutional and administrative investments to ensure that the Special Courts continue to fulfill their original purpose of delivering timely and effective justice. This study contributes to the debate on the institutional strengthening of low-complexity justice in Brazil.

**Keywords:** Special Civil Courts. Ordinary Justice. Procedural Celerity. Effectiveness. Justice in Numbers.

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Exemplo hipotético de tabela comparativa.....	120
Tabela 2 - Tempo Médio de Tramitação (meses).....	126
Tabela 3 - Taxa de Congestionamento (%) dos JEC/PE.....	127
Tabela 4 - Índice de Atendimento à Demanda (%) JEC/PE.....	128
Tabela 5 - Casos Novos versus Casos Baixados JEC/PE.....	128
Tabela 6 - Tempo Médio de Tramitação JEC/PE.....	129
Tabela 7 - Taxa de Congestionamento Justiça Comum Estadual PE.....	130
Tabela 8 - Índice de atendimento à demanda Justiça Comum Estadual PE.....	130
Tabela 9 - Casos novos versus Casos Baixados Justiça Comum Estadual PE.....	131
Tabela 10 - Comparação tempo médio de tramitação.....	132
Tabela 11 - Comparação Taxa de Congestionamento.....	133
Tabela 12 - Comparação índice de atendimento à demanda.....	133
Tabela 13 - Comparação Casos novos versus Casos baixados.....	134
Tabela 14 - Evolução dos Indicadores Processuais (2021–2023).....	137

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ANJ – Ano-base do relatório Justiça em Números

CF/88 – Constituição Federal de 1988

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CPC/2015 – Código de Processo Civil de 2015

EC n.º 45/2004 – Emenda Constitucional nº 45, de 2004 (Reforma do Judiciário)

JEC – Juizado Especial Cível

JE – Juizados Especiais

JEN – Relatório Justiça em Números

STF – Supremo Tribunal Federal

TRF – Tribunal Regional Federal

TJPE – Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco

CEPEJ – Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça  
(European Commission for the Efficiency of Justice)

EPU – Eficiência da Prestação Jurisdicional

IAJ – Índice de Atendimento à Demanda

TC – Taxa de Congestionamento

SM – Salário-Mínimo

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 01 .....</b>	<b>17</b>
INTRODUÇÃO	
<b>CAPÍTULO 02 .....</b>	<b>28</b>
REFERENCIAL TEÓRICO	
<b>CAPÍTULO 03 .....</b>	<b>114</b>
PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	
<b>CAPÍTULO 04 .....</b>	<b>124</b>
RESULTADOS	
<b>CAPÍTULO 05 .....</b>	<b>144</b>
DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	
<b>CAPÍTULO 06 .....</b>	<b>150</b>
PROPOSTAS DE MELHORIA	
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>165</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>173</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>183</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO .....</b>	<b>185</b>

## **CAPÍTULO 01**

### **INTRODUÇÃO**

## **1 INTRODUÇÃO**

A promulgação da Constituição Federal de 1988 representou um marco na reconfiguração do sistema de justiça brasileiro, ao consagrar, como direito fundamental, o princípio do amplo acesso à justiça (BRASIL, 1988, art. 5º, XXXV). Nesse contexto, surgiram propostas institucionais voltadas à ampliação da acessibilidade ao Judiciário, com o propósito de assegurar que todos os cidadãos, independentemente de sua condição socioeconômica, possam ter seus direitos reconhecidos e protegidos de forma efetiva.

A criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, por meio da Lei nº 9.099/1995, constituiu uma inovação relevante na organização do Poder Judiciário. Fundamentados nos princípios da oralidade, informalidade, simplicidade, economia processual e celeridade, os Juizados foram concebidos como alternativa à justiça tradicional, visando à resolução de demandas de menor complexidade de maneira mais ágil e acessível (DINAMARCO, 2001).

Após quase três décadas de sua implementação, os Juizados Especiais enfrentam desafios que comprometem sua identidade institucional. A crescente judicialização de conflitos cotidianos, o aumento expressivo da demanda e a escassez de recursos humanos e materiais têm contribuído para o alongamento dos prazos processuais e o agravamento das taxas de congestionamento (CNJ, 2023). Em consequência, observa-se uma aproximação entre os indicadores de desempenho dos Juizados e da justiça comum, suscitando questionamentos sobre sua efetividade e

capacidade de cumprir o papel diferenciador para o qual foram criados.

Diante dessa problemática, o presente estudo propõe-se a analisar a efetividade das sentenças proferidas pelos Juizados Especiais no Estado de Pernambuco, com especial atenção à celeridade processual e à eficiência administrativa, a partir da comparação com os dados da Justiça Comum estadual. A escolha do estado de Pernambuco justifica-se pela disponibilidade de dados estatísticos consistentes e pela relevância de compreender as particularidades regionais na aplicação da Lei nº 9.099/1995.

A importância deste trabalho reside na necessidade de avaliar criticamente o funcionamento atual dos Juizados Especiais, fornecendo subsídios empíricos à formulação de propostas de aperfeiçoamento institucional. Ao articular dados estatísticos oficiais — especialmente os divulgados no relatório Justiça em Números, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) — com a literatura jurídica especializada, pretende-se desenvolver uma análise integrada que contribua para o debate sobre o futuro da justiça de baixa complexidade no Brasil.

Assim, esta dissertação estrutura-se em cinco capítulos, além desta introdução, compreendendo: o referencial teórico, a metodologia da pesquisa, a análise empírica dos dados e, por fim, as considerações finais, que apresentam as conclusões e sugestões para o aprimoramento dos Juizados Especiais.

## **1.1. OBJETIVOS**

A definição clara dos objetivos desta pesquisa é fundamental para

delimitar seu escopo analítico e orientar o percurso metodológico. Diante da proposta de avaliar a efetividade dos Juizados Especiais no Estado de Pernambuco, este capítulo apresenta, de forma detalhada, o objetivo geral e os objetivos específicos que sustentam a investigação empírica.

A pesquisa parte do reconhecimento de que os Juizados Especiais foram concebidos como instrumentos de concretização do acesso à justiça, sobretudo por meio da celeridade, simplicidade e informalidade processual. No entanto, o aumento da demanda judicial e a sobrecarga institucional observada nos últimos anos suscitam dúvidas quanto à capacidade desses órgãos de manterem sua proposta original. Dessa forma, é imprescindível compreender, com base em dados empíricos, se tais princípios continuam sendo efetivamente aplicados e com quais resultados práticos.

Além disso, a comparação entre os indicadores de desempenho dos Juizados Especiais e da Justiça Comum estadual permite aferir se, na prática, ainda persiste a distinção entre os dois modelos, especialmente no que se refere ao tempo médio de tramitação, à taxa de congestionamento e ao índice de atendimento à demanda. A partir dessa análise, será possível identificar não apenas o grau de eficiência dos Juizados, mas também os entraves estruturais que comprometem seu funcionamento e os caminhos possíveis para o seu aprimoramento.

### **1.1.1. Objetivo geral**

Analisar a efetividade das decisões proferidas pelos Juizados Especiais do Estado de Pernambuco, no período de 2021 a 2023, a partir

da análise de indicadores empíricos de desempenho judicial — tais como tempo médio de tramitação, taxa de congestionamento, índice de atendimento à demanda e relação entre casos novos e casos baixados —, comparando-os com os mesmos indicadores verificados na Justiça Comum estadual.

### **1.1.2. Objetivos Específicos**

Para a consecução do objetivo geral, a pesquisa se desdobra nos seguintes objetivos específicos:

- Levantar e sistematizar dados estatísticos sobre o tempo médio de tramitação dos processos nos Juizados Especiais e na Justiça Comum no Estado de Pernambuco, com base nos relatórios Justiça em Números do CNJ, no período de 2021 a 2023.
- Identificar os principais gargalos estruturais e administrativos que influenciam negativamente o funcionamento dos Juizados Especiais, com base em literatura especializada e na análise de tendências observadas nos dados.
- Avaliar a aderência dos Juizados Especiais aos princípios orientadores da Lei nº 9.099/1995, especialmente a celeridade, a simplicidade e a informalidade, verificando se esses fundamentos ainda se manifestam de maneira concreta nas práticas processuais e nos resultados estatísticos.
- Apontar, com base nos dados empíricos e na doutrina jurídica, possíveis causas da morosidade e da aproximação com a Justiça Comum.

## **1.2 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA**

A presente pesquisa justifica-se pela necessidade de se avaliar criticamente o atual estágio de funcionamento dos Juizados Especiais no Brasil, particularmente no Estado de Pernambuco, à luz dos princípios que orientaram sua criação. Passadas quase três décadas da promulgação da Lei nº 9.099/1995, diversos estudos, bem como relatórios institucionais, têm apontado indícios de esgotamento estrutural desse modelo, marcado pelo acúmulo de processos, pela limitação de recursos humanos e materiais, e pela aproximação preocupante entre os indicadores dos Juizados Especiais e os da Justiça Comum (SANTOS, 2019; CNJ, 2023).

Instituídos como instrumentos de ampliação do acesso à justiça, com base nos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, os Juizados Especiais foram concebidos como resposta à morosidade e à complexidade excessiva do rito ordinário. Essa proposta de justiça de proximidade dialoga diretamente com a “terceira onda renovatória” do acesso à justiça, tal como formulada por Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988), ao priorizar a efetividade da tutela jurisdicional em contextos de desigualdade social e econômica.

No entanto, como alertam Dinamarco (2001) e Marinoni (2006), o êxito dessa proposta está condicionado ao seu permanente aperfeiçoamento institucional, sob pena de tornar-se mais uma instância sobreexregada e ineficiente. O crescimento expressivo da litigiosidade, sem o devido acompanhamento por parte das políticas de gestão judiciária, compromete o desempenho dos Juizados e ameaça a realização do direito fundamental à duração razoável do processo, consagrado no art. 5º, inciso

LXXVIII, da Constituição Federal.

A escolha do Estado de Pernambuco como recorte territorial para a pesquisa justifica-se, por um lado, pela ampla disponibilidade de dados estatísticos oficiais atualizados, divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça (2023), por meio dos relatórios Justiça em Números; e, por outro, pela relevância regional dos Juizados Especiais como instância primária de resolução de conflitos de massa, o que potencializa os impactos institucionais da pesquisa.

A relevância científica deste estudo reside na possibilidade de oferecer uma análise empírica e comparada, com base em indicadores objetivos de desempenho, como o tempo médio de tramitação, a taxa de congestionamento e o índice de atendimento à demanda. Tais indicadores vêm sendo utilizados amplamente por organismos internacionais como a CEPEJ (2018) e pelo Banco Mundial (2020) como parâmetros de mensuração da eficiência judicial. No Brasil, esses indicadores tornaram-se centrais na nova lógica de gestão judiciária orientada pela produtividade e pela responsabilização institucional (SADEK; CAVALCANTI, 2003; LUZ; GUARIDO FILHO; SOUSA, 2021).

Ao integrar dados estatísticos oficiais com a literatura jurídica especializada, este trabalho busca produzir conhecimento aplicado que possa subsidiar diagnósticos mais precisos e propostas concretas de aprimoramento institucional, contribuindo para o fortalecimento da justiça de menor complexidade no Brasil.

Do ponto de vista teórico, a pesquisa também dialoga com abordagens críticas da efetividade judicial, como as de Boaventura de

Sousa Santos (1995), que problematiza a distância entre a legalidade formal e a realização substantiva dos direitos, e Owen Fiss (1984), que adverte sobre os riscos de uma justiça excessivamente orientada pela eficiência em detrimento da substância das decisões. A articulação entre essas perspectivas permite ir além da análise quantitativa, incorporando uma reflexão sobre a legitimidade, a equidade e a percepção de justiça por parte dos usuários do sistema.

Por fim, esta dissertação pretende contribuir para o debate contemporâneo sobre o papel da justiça como instrumento de inclusão e transformação social. Em consonância com os princípios do Estado Democrático de Direito, a efetividade da justiça não se resume à sua capacidade de proferir decisões, mas depende de sua responsividade às demandas da sociedade, especialmente daquelas camadas mais vulneráveis que dependem dos Juizados Especiais como principal via de acesso à proteção jurídica.

### **1.3 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO**

Esta pesquisa concentra-se na análise da efetividade das sentenças proferidas pelos Juizados Especiais do Estado de Pernambuco, no período compreendido entre os anos de 2021 e 2023. A escolha temporal se justifica pela disponibilidade de dados consolidados nos relatórios *Justiça em Números*, publicados anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), cuja padronização metodológica permite a comparação entre segmentos e unidades da federação.

O estudo restringe-se aos Juizados Especiais Cíveis e à comparação

com a Justiça Comum estadual, excluindo, portanto, a análise de Juizados Criminais e de outras instâncias do Poder Judiciário, como a Justiça Federal ou do Trabalho. Essa delimitação visa manter a homogeneidade da base empírica e assegurar coerência entre os dados e os objetivos da pesquisa.

Além disso, a abordagem adotada é eminentemente quantitativa e documental, baseando-se exclusivamente em dados secundários extraídos de fontes oficiais — especialmente dos relatórios do CNJ. Não foram incluídas entrevistas, observações in loco ou percepções qualitativas de usuários e operadores do direito. Embora tais elementos sejam relevantes para uma análise mais holística da efetividade, eles escapam ao escopo metodológico deste trabalho e são indicados como sugestão para investigações futuras.

Por fim, é importante destacar que os dados utilizados refletem as informações disponíveis nos sistemas estatísticos do CNJ e nos dados fornecidos pelo Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE), estando sujeitos às limitações inerentes à coleta, classificação e consolidação de dados administrativos. Essas limitações não comprometem os objetivos do estudo, mas impõem cautela quanto à generalização dos resultados para outros contextos regionais ou para diferentes segmentos do Judiciário.

## **1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO**

A presente dissertação está estruturada em cinco capítulos, além desta introdução, de modo a garantir um encadeamento lógico e coerente

entre os fundamentos teóricos, a metodologia de pesquisa, a análise empírica e as conclusões do estudo.

O Capítulo 2, intitulado “Referencial Teórico”, apresenta as bases conceituais que fundamentam a pesquisa, abordando temas como o acesso à justiça, os princípios estruturantes dos Juizados Especiais, a evolução legislativa da Lei nº 9.099/1995 e os conceitos de eficiência e efetividade no âmbito do direito processual. Também são analisadas as diferenças estruturais e procedimentais entre os Juizados Especiais e a Justiça Comum estadual, com base na literatura jurídica e nos parâmetros institucionais.

O Capítulo 3, dedicado à “Metodologia da Pesquisa”, descreve o delineamento metodológico adotado, a natureza da abordagem, as fontes de dados, os critérios de análise e as limitações do estudo. Explica-se a opção pela pesquisa documental e quantitativa, com foco na análise estatística dos dados extraídos dos relatórios anuais *Justiça em Números* do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), referentes ao período de 2021 a 2023.

O Capítulo 4, intitulado “Análise Empírica dos Dados”, apresenta os resultados obtidos a partir da sistematização dos indicadores de desempenho dos Juizados Especiais e da Justiça Comum no Estado de Pernambuco. São examinados o tempo médio de tramitação, a taxa de congestionamento, o índice de atendimento à demanda e a relação entre casos novos e casos baixados, com o objetivo de identificar tendências, gargalos e possíveis assimetrias entre os dois segmentos do Judiciário estadual.

O Capítulo 5, referente às “Considerações Finais”, reúne as

conclusões do estudo à luz dos objetivos propostos, discutindo os achados à luz da literatura especializada e dos dados empíricos analisados. Também são apresentadas sugestões para o aprimoramento institucional dos Juizados Especiais e indicadas direções para futuras pesquisas, especialmente no que se refere à incorporação de dimensões qualitativas e comparativas mais amplas.

Essa estrutura visa assegurar a clareza expositiva, a consistência argumentativa e a integração entre teoria e prática, características essenciais para o desenvolvimento de uma análise crítica e fundamentada sobre a efetividade da justiça de baixa complexidade no Brasil.

## **CAPÍTULO 02**

### **REFERENCIAL TEÓRICO**

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

O referencial teórico deste estudo tem como objetivo estabelecer as bases conceituais necessárias para a compreensão das temáticas relacionadas aos Juizados Especiais, à Justiça Comum Estadual e à eficiência judicial no contexto brasileiro. Partindo da discussão sobre o acesso à justiça e da caracterização dos princípios norteadores dos Juizados Especiais, analisa-se também a evolução histórica da Lei nº 9.099/1995 e sua inserção no ordenamento jurídico nacional.

Para melhor compreender as diferenças e similaridades entre os dois segmentos judiciais em estudo — Juizados Especiais e Justiça Comum Estadual —, será realizada uma análise comparativa de suas estruturas, procedimentos e impactos sobre o tempo de tramitação dos processos.

Complementarmente, foi apresentado o histórico e a situação atual do relatório Justiça em Números, instrumento fundamental para a coleta e análise dos dados empíricos que embasarão a investigação.

Com essa fundamentação teórica, pretendeu-se oferecer suporte adequado para a interpretação dos resultados da pesquisa, permitindo uma avaliação crítica da efetividade dos Juizados Especiais no Estado de Pernambuco.

### **2.1 ACESSO À JUSTIÇA E OS JUIZADOS ESPECIAIS**

O acesso à justiça configura-se como um dos pilares do Estado Democrático de Direito, sendo reconhecido tanto na Constituição Federal

de 1988 quanto nos principais tratados internacionais de direitos humanos. Seguindo a tradição iniciada com as obras de Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988), esse conceito não se limita à possibilidade formal de ingressar em juízo, mas compreende a efetividade da prestação jurisdicional — isto é, a capacidade do sistema judicial de garantir a proteção dos direitos de maneira tempestiva, justa e adequada.

A obra de Cappelletti e Garth (2024), em sua edição brasileira mais recente, reforça que o acesso à justiça deve ser entendido como um processo evolutivo, marcado por três grandes “ondas renovatórias”. A terceira dessas ondas, que inspirou diretamente a criação dos Juizados Especiais no Brasil, propõe o redesenho institucional do sistema judicial, com foco na simplificação de procedimentos, na eliminação de barreiras econômicas e na valorização dos métodos alternativos de resolução de conflitos. Nesse sentido, os Juizados Especiais representam uma materialização concreta dessa proposta, ao oferecerem uma via judicial mais próxima do cidadão comum, capaz de atender com maior rapidez às demandas oriundas do cotidiano.

Complementarmente, Mancuso (2021) destaca a importância de diferenciar condicionantes legítimas e ilegítimas do acesso à justiça. Enquanto as primeiras decorrem de exigências necessárias à garantia do devido processo legal — como a imparcialidade do julgador e o contraditório —, as ilegítimas são obstáculos indevidos, como a morosidade, os custos elevados e o excesso de formalismos. Sob essa ótica, o modelo dos Juizados Especiais constitui um esforço institucional para suprimir essas barreiras ilegítimas, embora, na prática, ainda enfrente

limitações estruturais e funcionais que comprometem sua missão. A superação desses entraves depende de investimentos contínuos em capacitação, tecnologia e gestão judiciária, além de revisões periódicas na forma como se operacionaliza o acesso à tutela jurisdicional.

Com a promulgação da Lei nº 9.099/1995, o legislador brasileiro buscou instituir uma instância de resolução de conflitos distinta da justiça tradicional, guiada pela informalidade dos procedimentos, oralidade nas audiências, simplicidade dos atos processuais e celeridade na entrega da tutela jurisdicional (Marinoni, 2006). Os Juizados Especiais, ao adotarem esses princípios, objetivaram tornar a justiça mais acessível, menos burocrática e mais responsável às demandas da sociedade.

A eficiência prometida pelos Juizados pressupõe a existência de um ambiente processual acessível, em que as partes possam interagir diretamente com o Judiciário, sem a necessidade de sofisticadas estruturas processuais ou de onerosas assistências técnicas. A ênfase na conciliação e na solução consensual dos conflitos reflete a intenção de reduzir a litigiosidade e promover uma cultura de pacificação social (Falcão, 2020; Neves, 2017).

Contudo, à medida que o volume de demandas cresceu e a litigiosidade se intensificou, surgiram dificuldades estruturais que desafiam a capacidade dos Juizados de manterem sua promessa de celeridade e efetividade. A sobrecarga de processos, a escassez de servidores, a limitação de recursos tecnológicos e a resistência a inovações gerenciais revelam-se como entraves à plena realização dos objetivos que motivaram sua criação. A análise crítica desses aspectos será aprofundada

nas seções seguintes, com base em dados empíricos e estudos doutrinários atualizados (SADEK; CAVALCANTI, 2003; CNJ, 2023).

## 2.2 PRINCÍPIOS NORTEADORES DOS JUIZADOS ESPECIAIS

A estruturação dos Juizados Especiais, instituídos pela Lei nº 9.099/1995, repousa sobre um conjunto de princípios fundamentais que orientam sua atuação e os distinguem da justiça comum. O artigo 2º da referida lei estabelece expressamente os princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, os quais devem ser observados por todos os órgãos e agentes envolvidos na sua aplicação. Esses princípios não se limitam a normas procedimentais: expressam uma concepção normativa e filosófica de justiça voltada à democratização do acesso ao Judiciário, à redução da litigiosidade e à valorização de soluções consensuais.

De acordo com Mattozo e Aguiar (2015), os Juizados Especiais devem ser compreendidos como uma resposta institucional à histórica exclusão social promovida por um sistema judicial excessivamente técnico, moroso e inacessível para grande parte da população. Para as autoras, a adoção de princípios como a informalidade e a simplicidade rompe com o paradigma processualista tradicional, permitindo que o Judiciário seja efetivamente alcançado por camadas sociais menos favorecidas. A informalidade, nesse contexto, não significa ausência de técnica jurídica, mas sim uma abertura à adaptação do procedimento às peculiaridades dos conflitos cotidianos e das realidades sociais das partes envolvidas. Nesse sentido, os Juizados Especiais Cíveis exercem uma

função pedagógica e de inclusão jurídica, promovendo uma cultura de cidadania e empoderamento do jurisdicionado.

Ainda segundo Mattozo e Aguiar (2015), a lógica dos Juizados rompe com a verticalidade típica do processo civil clássico. Em lugar da imposição autoritária de decisões judiciais, valoriza-se a construção dialógica de soluções. A conciliação, como método preferencial de resolução dos conflitos, materializa a ideia de justiça pacificadora, cuja legitimidade não deriva apenas da autoridade estatal, mas do reconhecimento mútuo entre as partes. Trata-se, portanto, de um modelo que, ao privilegiar a oralidade e a comunicação direta, cria condições mais favoráveis para a aproximação entre o juiz e o cidadão, reduzindo os custos emocionais e financeiros do litígio.

Um dos princípios mais relevantes nesse modelo é o da oralidade, que confere prioridade à comunicação verbal dos atos processuais. Conforme Dinamarco (2001), a oralidade permite que o julgador esteja mais próximo dos fatos e da realidade vivida pelas partes, o que tende a favorecer decisões mais justas e fundamentadas. Além disso, contribui para a celeridade do procedimento, pois reduz a dependência de documentos escritos extensos e promove maior dinamismo nas audiências.

O princípio da simplicidade, por sua vez, busca eliminar os entraves técnicos e formais que dificultam o acesso à justiça por cidadãos comuns. Como destaca Barbosa Moreira (1997), a complexidade dos ritos processuais tradicionais cria barreiras reais para aqueles que não possuem recursos financeiros ou formação jurídica. A simplicidade nos Juizados Especiais manifesta-se tanto na estrutura dos atos processuais quanto na

linguagem empregada, que deve ser acessível e desprovida de tecnicismos excessivos.

Já o princípio da informalidade confere ao procedimento maior flexibilidade, permitindo que o juiz adapte a condução do processo às especificidades do caso concreto. Para Câmara (2018), a informalidade não elimina a necessidade de observância às garantias fundamentais do processo, como o contraditório e a ampla defesa, mas busca racionalizar os atos judiciais em nome da eficiência e da justiça substancial. Assim, o processo passa a servir mais ao direito material do que a formalismos que, por vezes, esvaziam o sentido da prestação jurisdicional.

A economia processual é outro princípio estruturante dos Juizados Especiais. Marinoni (2006) sustenta que o sistema deve perseguir a máxima efetividade com o menor custo possível — seja em termos financeiros, temporais ou institucionais. A racionalização da tramitação, a concentração de atos em audiência única e a dispensa de recursos formais excessivos contribuem para a eficiência desse modelo. A ideia é otimizar a utilização de recursos públicos e garantir uma justiça célere, sem sacrificar a qualidade da decisão judicial.

O princípio da celeridade, talvez o mais simbólico da Lei nº 9.099/1995, representa a exigência de que a tutela jurisdicional seja prestada em prazo razoável. Greco (2005) ressalta que uma decisão judicial tardia equivale, na prática, à denegação de justiça. A demora na resolução dos conflitos gera insegurança jurídica, frustração social e descrença nas instituições. Por isso, a celeridade nos Juizados Especiais não é apenas uma conveniência administrativa, mas uma condição de legitimidade do próprio

sistema.

Nesse cenário, Locatelle e Da Silva (2024) contribuem ao discutir a relação entre os princípios estruturantes dos Juizados e a participação das partes no processo. Em sua análise sobre a dispensabilidade do advogado nas ações de menor complexidade, os autores argumentam que a oralidade, simplicidade e informalidade têm como função possibilitar que o cidadão comum possa conduzir sua própria demanda judicial, mesmo sem assistência técnica. Segundo os autores, esse aspecto reforça o caráter democratizante dos Juizados, ao diminuir a assimetria de poder entre o Estado-juiz e o jurisdicionado. No entanto, também alertam que essa autonomia do cidadão deve vir acompanhada de garantias institucionais mínimas — como linguagem clara, orientação adequada e estrutura de atendimento eficiente — para que o direito ao acesso à justiça não se converta em um mero direito formal.

Para Locatelle e Da Silva (2024), a presença opcional de advogados nos Juizados de menor complexidade desafia a tradição jurídico-profissional e exige do Judiciário uma nova postura, mais voltada à escuta ativa, à mediação de conflitos e à construção colaborativa das decisões. Nesse modelo, o juiz deixa de ser um árbitro distante e assume um papel mais dialógico, em consonância com a filosofia da justiça de proximidade. A análise desses elementos revela que os princípios da Lei nº 9.099/1995 não são apenas instrumentos técnicos de gestão processual, mas expressam uma concepção transformadora do Judiciário como agente de inclusão social e promoção de direitos.

A observância concreta desses princípios é determinante para a

manutenção da identidade institucional dos Juizados Especiais. Nos capítulos seguintes, sua efetividade será analisada à luz da experiência empírica observada no Estado de Pernambuco, com base nos dados estatísticos oficiais e na literatura especializada.

### **2.2.1 Oralidade**

O princípio da oralidade ocupa papel central no funcionamento dos Juizados Especiais, sendo considerado um dos pilares que sustentam a filosofia processual adotada por essa instância. Conforme previsto na Lei nº 9.099/1995, a oralidade deve permear todos os atos processuais, do ajuizamento da ação à prolação da sentença, conferindo-lhes maior fluidez, economicidade e proximidade com a realidade das partes envolvidas. Em oposição ao modelo tradicional da justiça comum, caracterizado pela rigidez formal e pela predominância de petições escritas, os Juizados Especiais procuram favorecer a comunicação direta e desburocratizada entre o magistrado e os jurisdicionados, promovendo um ambiente processual mais simples, eficiente e compreensível.

Segundo Dinamarco (2001), a oralidade tem como função precípua romper com a excessiva ritualização do processo, criando condições mais propícias à concretização da justiça material. Para o autor, ao reduzir o peso dos escritos e permitir que as partes exponham seus argumentos de forma verbal, o juiz é colocado em contato mais próximo com o litígio real, o que potencializa decisões mais rápidas, eficazes e aderentes às peculiaridades do caso concreto. O dinamismo processual, nesse contexto, não é mero expediente de agilização procedural, mas um instrumento

de racionalização e humanização da atividade jurisdicional.

A audiência de conciliação e julgamento, prevista no rito sumaríssimo dos Juizados Especiais, representa a principal expressão da oralidade no cotidiano forense. Nessa fase processual, são concentrados os atos de tentativa de acordo, instrução e julgamento, permitindo uma abordagem mais célere e resolutiva dos conflitos. Mattozo e Aguiar (2015) destacam que a oralidade confere protagonismo às partes e amplia o espaço para o exercício da autonomia das vontades, na medida em que facilita o diálogo, a autocomposição e o empoderamento dos sujeitos no interior da relação processual. Esse modelo favorece, portanto, uma justiça mais dialógica, participativa e democrática.

É importante ressaltar que a adoção da oralidade não implica a completa desmaterialização do processo. Como salienta Greco (2005), os atos orais devem ser devidamente registrados por meio de ata ou outro instrumento simplificado, garantindo a preservação da memória processual, a publicidade dos atos e a possibilidade de controle recursal. Essa formalização mínima assegura o equilíbrio entre celeridade e segurança jurídica, evitando que a informalidade comprometa direitos fundamentais das partes, como o contraditório e a ampla defesa.

Além disso, a oralidade contribui para a redução das desigualdades socioculturais que tradicionalmente dificultam o acesso à justiça. Como observa Cunha (2016), em um país marcado por significativos déficits de alfabetização funcional e exclusão digital, a possibilidade de comunicação direta e oral com o magistrado representa um ganho expressivo de acessibilidade e inclusão. Ao dispensar a necessidade de uma linguagem

técnica e permitir que os argumentos sejam apresentados de maneira simples e direta, os Juizados aproximam o Judiciário da população que mais dele necessita.

Essa aproximação entre o cidadão e o Poder Judiciário, propiciada pela oralidade, reafirma o papel dos Juizados como instrumento de democratização do sistema de justiça. Trata-se de um modelo que busca construir não apenas uma jurisdição mais rápida, mas também mais justa, compreensível e próxima dos anseios sociais. A oralidade, nesse sentido, revela-se como um vetor de transformação do processo, ao privilegiar a comunicação direta, o protagonismo das partes e a adaptação das formas jurídicas à vida real.

Nos tópicos seguintes, serão aprofundados os demais princípios que integram o núcleo normativo dos Juizados Especiais, demonstrando como a oralidade se articula com a simplicidade, a informalidade, a economia processual e a celeridade para formar um sistema jurisdicional coerente, acessível e comprometido com a efetividade da justiça.

### **2.2.3 Simplicidade**

O princípio da simplicidade representa uma diretriz estruturante da atuação dos Juizados Especiais e uma das mais relevantes inovações processuais introduzidas pela Lei nº 9.099/1995. Ao prescrever a simplificação dos ritos e atos judiciais, o legislador buscou afastar o excessivo tecnicismo característico da justiça comum e construir um ambiente procedural mais acessível, eficiente e compreensível ao cidadão comum. A simplicidade, nesse sentido, não constitui mera opção

estilística ou técnica, mas uma expressão normativa do compromisso com a democratização do acesso à justiça.

Barbosa Moreira (1997), em suas reflexões pioneiras sobre o processo civil brasileiro, defende que a simplificação procedural deve ser vista como uma exigência ética e política do sistema judicial contemporâneo, especialmente em sociedades marcadas por desigualdades estruturais como a brasileira. Para o autor, a rigidez ritualística, muitas vezes erigida como sinônimo de segurança jurídica, pode funcionar, na prática, como um mecanismo excludente, afastando justamente os sujeitos mais vulneráveis do exercício pleno de seus direitos. A simplicidade, assim compreendida, é uma via de legitimação do Judiciário perante os cidadãos.

Nos Juizados Especiais, a simplicidade manifesta-se de diversas formas: a petição inicial pode ser apresentada oralmente; as partes não precisam ser assistidas por advogado em causas de menor valor; os atos processuais são reduzidos ao estritamente necessário; e a linguagem adotada deve ser clara, objetiva e livre de jargões excessivamente técnicos. Mattozo e Aguiar (2015) ressaltam que essa arquitetura normativa visa justamente a romper com a “cultura do inacessível” que historicamente permeou o Judiciário brasileiro, substituindo-a por um modelo mais responsável às necessidades reais da população.

Cunha (2016) reforça essa compreensão ao destacar que a simplicidade, enquanto princípio processual, implica a eliminação de etapas e formalidades inúteis, a fim de tornar o processo mais ágil e comprehensível. Para o autor, a desformalização dos atos processuais é compatível com a proteção das garantias constitucionais, desde que

observada a coerência interna do sistema e assegurado o contraditório. A simplificação, portanto, não se confunde com precarização da jurisdição, mas com a busca pela racionalidade procedural.

Neves (2017), por sua vez, salienta que o princípio da simplicidade se articula com os demais princípios norteadores dos Juizados — como a oralidade e a informalidade — no sentido de construir um modelo de justiça mais funcional e menos alienado da realidade social. Para o autor, ao tornar o procedimento mais intuitivo e menos dependente de conhecimentos técnicos, o sistema favorece o protagonismo das partes e amplia a compreensão das decisões judiciais. Esse efeito educativo do processo é particularmente relevante em uma democracia que se pretende inclusiva e pluralista.

Contudo, a implementação concreta da simplicidade enfrenta desafios operacionais e culturais. A persistência de práticas formalistas no interior dos Juizados, a resistência de parte da magistratura à flexibilização procedural e a reprodução de modelos da justiça comum indicam que o princípio ainda não foi plenamente assimilado. É necessário, como observa Cunha (2016), que os operadores do direito sejam capacitados para compreender a simplicidade não como descuido ou improviso, mas como expressão legítima de uma nova racionalidade jurídica, orientada por valores de eficiência, inclusão e efetividade.

Desse modo, a simplicidade processual deve ser interpretada como um instrumento de empoderamento do cidadão e de efetivação do direito fundamental de acesso à justiça. Sua aplicação não deve ser episódica ou meramente retórica, mas uma diretriz concreta de reconfiguração

institucional do Judiciário. Nos próximos tópicos, essa concepção será aprofundada à medida que os demais princípios forem analisados em suas inter-relações e implicações práticas.

### **2.2.3 Informalidade**

O princípio da informalidade constitui um dos traços mais distintivos do modelo procedural dos Juizados Especiais. Previsto no artigo 2º da Lei nº 9.099/1995, esse princípio visa flexibilizar as formas jurídicas e adaptar o rito processual às peculiaridades de cada caso, sem prejuízo das garantias fundamentais do devido processo legal. A informalidade, nesse contexto, não representa uma dispensa absoluta de formas, mas sim a racionalização dos atos processuais em nome da efetividade da jurisdição e da promoção do acesso democrático à justiça.

De acordo com Câmara (2018), a informalidade deve ser compreendida como uma técnica de simplificação e humanização da atuação jurisdicional. Ela permite que o juiz conduza o processo com menor apego ao formalismo, privilegiando a solução justa e célere do litígio. No entanto, o autor adverte que a informalidade não pode ser confundida com ausência de garantias ou arbitramento judicial descontrolado; ao contrário, ela exige do magistrado um alto grau de sensibilidade e responsabilidade, de modo a preservar o contraditório, a ampla defesa e a motivação das decisões.

A informalidade é aplicada, por exemplo, na aceitação de petições orais, na condução simplificada das audiências, na dispensa de provas documentais extensas ou formais, na valorização da palavra das partes e

testemunhas, bem como na possibilidade de sentenças orais proferidas no ato da audiência. Esses elementos conferem agilidade ao processo e reduzem os custos financeiros e emocionais do litígio, tornando o Judiciário mais próximo da realidade social. Cunha (2016) observa que essa flexibilidade formal é coerente com o Estado Democrático de Direito, pois coloca a justiça a serviço da cidadania e não da burocracia.

A obra de Mattozo e Aguiar (2015) também oferece importante contribuição ao debate, ao ressaltar que a informalidade é instrumento de inclusão social e jurídica. Ao afastar os ritos solenes e permitir que o processo se desenvolva de maneira acessível, os Juizados Especiais abrem espaço para a atuação direta dos cidadãos, inclusive sem a necessidade de representação técnica. Essa estrutura favorece a autodeterminação dos indivíduos e amplia a legitimidade da função jurisdicional, tornando-a menos opaca e mais dialogada.

Além disso, a informalidade reforça o papel conciliador dos Juizados Especiais. Como destaca Fazzio Júnior (2013), ao eliminar barreiras formais e procedimentos complexos, cria-se um ambiente mais propício à construção de acordos, à escuta das partes e à personalização da resposta judicial. Isso se alinha à proposta do legislador de incentivar a cultura da pacificação social, substituindo a lógica da confrontação pela lógica da mediação e do consenso.

Não obstante os benefícios, a prática da informalidade ainda enfrenta resistências no seio do Poder Judiciário. Em muitos casos, observa-se uma reintrodução de formalismos excessivos, importados da justiça comum, que esvaziam a vocação original dos Juizados. Conforme

assinala Cunha (2016), essa tendência revela uma tensão entre o modelo tradicional e o modelo alternativo de jurisdição, exigindo capacitação continuada dos operadores do direito e vigilância crítica quanto à fidelidade aos princípios legais.

Dessa forma, a informalidade deve ser valorizada como um meio de tornar a justiça mais sensível às necessidades concretas dos cidadãos, sobretudo daqueles em situação de vulnerabilidade. Sua efetivação plena exige não apenas reformas normativas, mas também transformações culturais no interior do sistema de justiça. Nos próximos tópicos, serão examinados os demais princípios que, ao lado da informalidade, compõem o núcleo normativo dos Juizados Especiais e sustentam sua proposta institucional diferenciada.

#### **2.2.4 Economia Processual**

O princípio da economia processual constitui um dos pilares estruturantes do microssistema dos Juizados Especiais e desempenha papel central na conformação de uma justiça célere, eficiente e acessível. Tal princípio visa assegurar que a solução dos conflitos se dê com o máximo de efetividade e o mínimo dispêndio possível — seja de tempo, de atos processuais ou de recursos públicos e privados. No contexto da Lei nº 9.099/1995, a economia processual traduz-se em uma diretriz normativa que impõe ao Poder Judiciário o dever de conduzir os processos de maneira racional, sem comprometer as garantias fundamentais do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal.

Segundo Marinoni (2006), a economia processual deve ser

entendida como uma forma de respeito à proporcionalidade entre o esforço despendido pelo aparato jurisdicional e o resultado almejado pelas partes. A racionalização dos procedimentos, com a eliminação de atos repetitivos ou dispensáveis, visa não apenas garantir a celeridade do processo, mas também evitar a dilapidação de recursos institucionais escassos, especialmente em um sistema judicial sobrecarregado. No caso dos Juizados Especiais, a concentração de atos em audiência una, a redução do número de recursos admissíveis e a simplificação das formas processuais constituem manifestações claras dessa lógica econômica.

Mitidiero (apud DIDIER JR., 2021) ressalta que a economia processual não deve ser confundida com um apelo à informalidade absoluta ou à supressão de garantias. Antes, representa um princípio de organização judiciária, que exige dos magistrados e servidores uma atuação orientada pela eficiência e pela racionalização dos meios processuais. No caso dos Juizados, esse princípio autoriza, por exemplo, a prolação de sentença imediatamente após a audiência de instrução e julgamento, sem necessidade de etapas intermediárias que apenas retardariam a entrega da tutela jurisdicional.

Como lembra Greco (2005), a busca pela efetividade do processo deve equilibrar-se com o respeito aos direitos das partes, evitando que a celeridade e a simplificação comprometam a justiça do resultado. A economia processual, portanto, não é um fim em si mesmo, mas um instrumento a serviço da função jurisdicional, que deve ser exercida com responsabilidade e compromisso com a pacificação dos conflitos. A gestão do tempo processual, nesse sentido, transforma-se em elemento de

legitimização democrática do Judiciário, ao permitir que as decisões sejam proferidas em prazo razoável e com adequado aproveitamento dos recursos disponíveis.

De modo complementar, Neves (2017) observa que a economia processual deve ser aplicada de forma articulada com os demais princípios dos Juizados Especiais, especialmente a simplicidade e a celeridade. Essa articulação permite construir um modelo processual coerente, em que a forma serve à substância, e não o contrário. A ênfase na resolução consensual dos litígios, a possibilidade de atuação sem advogado em causas de pequeno valor e a redução dos prazos legais são estratégias que, em conjunto, materializam a economia processual como valor institucional do sistema.

Cunha (2016), por sua vez, destaca que a economia processual é também um imperativo de política pública, pois o Poder Judiciário deve ser administrado com base em critérios de eficiência e accountability. A morosidade e a complexidade excessiva não apenas dificultam o acesso à justiça, mas também comprometem a credibilidade do sistema e geram custos sociais e econômicos elevados. Assim, a atuação orientada por esse princípio contribui para a racionalização da máquina judiciária e para a construção de uma justiça mais responsável às demandas sociais.

Dessa forma, o princípio da economia processual revela-se como um elemento central para a realização da promessa constitucional de acesso à justiça. Nos Juizados Especiais, sua aplicação prática demonstra que é possível compatibilizar simplicidade procedural com rigor decisório, celeridade com justiça, e eficiência com inclusão. A próxima

seção abordará o princípio da celeridade processual, o qual complementa e reforça a lógica de funcionamento do modelo jurisdicional simplificado instituído pela Lei nº 9.099/1995.

### **2.2.5 Celeridade**

A celeridade processual figura como um dos princípios mais emblemáticos e sensíveis da lógica dos Juizados Especiais. Mais do que uma diretriz organizacional, representa uma resposta normativa à histórica morosidade do sistema judicial brasileiro, cuja lentidão compromete não apenas a efetividade da jurisdição, mas também a confiança dos cidadãos no Poder Judiciário. A Lei nº 9.099/1995, ao estruturar os Juizados Especiais, incorporou a celeridade como fundamento essencial, estabelecendo procedimentos desburocratizados, prazos exígues e foco em soluções consensuais justamente para garantir uma justiça mais ágil, eficiente e próxima da população.

Segundo Greco (2005), a celeridade é condição indispensável para que a prestação jurisdicional seja considerada efetiva. Um processo lento, mesmo que ao final produza uma decisão juridicamente correta, pode resultar em frustração do direito material e ineficácia prática da sentença. A tutela jurisdicional, para ser justa, precisa ser tempestiva. Nesse sentido, a morosidade não é apenas um defeito administrativo, mas um verdadeiro obstáculo ao acesso à justiça — uma violação estrutural de direitos fundamentais.

Nos Juizados Especiais, a busca pela celeridade materializa-se na concentração de atos em uma única audiência, na simplificação dos meios

de prova, na limitação do número de recursos cabíveis e na adoção de procedimentos sumarizados. Para Neves (2017), essa arquitetura procedural visa mitigar os efeitos deletérios do tempo sobre o direito e permitir que o conflito seja resolvido de forma adequada ao seu grau de complexidade. A possibilidade de o juiz proferir sentença oral imediatamente após a instrução processual é uma expressão concreta do princípio da celeridade, muitas vezes associada à informalidade e à oralidade que permeiam o rito dos Juizados.

Barroso (2014) destaca que o tempo é uma variável essencial da justiça contemporânea, sobretudo quando se trata da tutela de direitos fundamentais. A morosidade judicial gera insegurança jurídica, alimenta a descrença nas instituições e perpetua desigualdades. O processo judicial deve ser concebido como um instrumento de realização da justiça substancial, e não como um labirinto procedural que, ao fim, esgota o cidadão em vez de empoderá-lo. A celeridade, nesse sentido, não é apenas desejável, mas uma exigência constitucional derivada do direito fundamental à duração razoável do processo (art. 5º, LXXVIII, CF/88).

Contudo, como observa Mitidiero (apud DIDIER JR., 2021), a efetivação da celeridade depende de um conjunto de condições estruturais, institucionais e culturais. A simples previsão legal do princípio não é suficiente para garantir sua concretização. Excesso de demandas, escassez de servidores, sobrecarga dos magistrados, infraestrutura precária e deficiências tecnológicas são fatores que comprometem seriamente a realização do ideal de celeridade nos Juizados Especiais. Há, portanto, um descompasso entre o modelo normativo e a realidade prática que desafia

continuamente os operadores do direito e os gestores do sistema judicial.

Cunha (2016) defende que a celeridade deve ser tratada como um valor institucional a ser perseguido mediante políticas públicas judiciárias, e não apenas como um atributo abstrato do processo. A adoção de ferramentas tecnológicas, como sistemas eletrônicos de tramitação, a reestruturação de competências e a valorização de métodos autocompositivos são medidas indispensáveis para a efetivação da celeridade sem sacrificar as garantias processuais.

Assim, a celeridade deve ser compreendida em articulação com os demais princípios que estruturam os Juizados Especiais — oralidade, simplicidade, informalidade e economia processual — compondo um sistema orientado à prestação jurisdicional efetiva e inclusiva. Ao mesmo tempo, é preciso reconhecer seus limites e desafios, sobretudo diante do crescimento exponencial das demandas judiciais e das fragilidades estruturais do Poder Judiciário. Essa ambivalência será explorada ao longo da dissertação, especialmente na análise empírica dos indicadores de desempenho dos Juizados Especiais no Estado de Pernambuco.

## **2.3 EVOLUÇÃO HISTÓRICA E CONTEXTUALIZAÇÃO DA LEI Nº 9.099/1995**

A promulgação da Lei nº 9.099/1995, que instituiu os Juizados Especiais Cíveis e Criminais no Brasil, representa um marco no movimento de transformação e modernização da justiça brasileira. Seu advento está diretamente relacionado ao esforço de concretização do princípio do amplo acesso à justiça, consagrado pela Constituição Federal de 1988 em seu artigo 5º, inciso XXXV, e reafirmado no artigo 98, inciso

I, que prevê a criação de “juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para conciliação, julgamento e execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo” (BRASIL, 1988).

Esse movimento insere-se em uma tendência mais ampla de reforma do sistema judiciário brasileiro, impulsionada por um ideal de democratização da justiça e pelo reconhecimento da ineficiência de um modelo processual excessivamente formal, técnico e custoso. Conforme Cappelletti e Garth (2024), o acesso à justiça moderna pressupõe mais do que a possibilidade abstrata de ingressar em juízo: exige a efetividade da resposta jurisdicional. A tradição processual brasileira, até então, caracterizava-se por uma série de obstáculos ao exercício desse direito, como morosidade excessiva, formalismo exacerbado e custos processuais elevados — barreiras que atingiam de maneira mais severa as populações economicamente vulneráveis.

Na década de 1980, experiências piloto de juizados informais de pequenas causas começaram a surgir em diversos estados brasileiros, como Rio Grande do Sul, Paraná e São Paulo, amparadas por legislações estaduais e pela atuação proativa de juízes comprometidos com o acesso à justiça. Essas iniciativas buscaram estruturar formas alternativas de resolução de conflitos de baixa complexidade, inspiradas em modelos estrangeiros, mas adaptadas à realidade sociocultural brasileira. Segundo Marinoni (2018), essas experiências demonstraram a viabilidade de um modelo jurisdicional mais flexível, fundado na oralidade, na simplicidade procedural e na autocomposição.

A institucionalização nacional dos Juizados Especiais ocorreu em 1995, com a edição da Lei nº 9.099. A norma consolidou os princípios estruturantes do novo modelo — oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade — e conferiu uniformidade ao funcionamento dos Juizados no âmbito cível e criminal. A proposta visava permitir que cidadãos comuns pudessem resolver conflitos cotidianos com agilidade, menor custo e participação ativa no processo. Como observa Watanabe (2019), tratava-se de construir um sistema de justiça paralelo, porém integrado, voltado a garantir a efetividade da tutela jurisdicional sem reproduzir os vícios burocráticos da justiça comum.

Desde sua criação, os Juizados Especiais assumiram papel estratégico no sistema de justiça brasileiro, especialmente na resolução de controvérsias que envolvem relações de consumo, danos materiais de pequeno valor, acidentes de trânsito e litígios de vizinhança. Seu impacto é também quantitativo: de acordo com os relatórios anuais do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), os Juizados concentram parcela expressiva da movimentação processual do país, desempenhando função de alívio da carga da justiça comum e promovendo maior capilaridade do Judiciário.

Entretanto, a expansão dos Juizados também trouxe desafios significativos. A crescente judicialização de conflitos de baixa complexidade, associada à escassez de recursos humanos, materiais e tecnológicos, tem provocado desequilíbrios entre a demanda e a capacidade de resposta institucional. Como alerta Greco (2005), a celeridade — princípio fundante dos Juizados — só se converte em efetividade quando acompanhada da preservação da qualidade técnica da

prestação jurisdicional e da observância das garantias do devido processo legal. A simples multiplicação de processos pode, portanto, comprometer a vocação original dos Juizados, exigindo ajustes estruturais e reavaliações críticas de seu desempenho.

Dessa forma, a Lei nº 9.099/1995 deve ser compreendida não apenas como um marco legislativo, mas como um instrumento de transformação cultural e institucional do sistema de justiça. Sua relevância transcende a norma e alcança o campo da política pública, ao propor um modelo que responde às exigências de agilidade, informalidade e proximidade do Judiciário com a sociedade. A análise crítica desse modelo, à luz de seus princípios orientadores e da realidade empírica de sua implementação, é essencial para compreender suas virtudes, limites e potencial de aprimoramento.

A próxima seção examinará, com maior profundidade, o conceito de efetividade no âmbito do direito processual e sua relevância para a análise da atuação dos Juizados Especiais.

## **2.4 EFETIVIDADE NO DIREITO PROCESSUAL E OS JUIZADOS ESPECIAIS**

O conceito de efetividade ocupa posição central na teoria contemporânea do processo civil e se mostra particularmente relevante na análise do desempenho dos Juizados Especiais. No contexto do Estado Democrático de Direito, a efetividade não se esgota na existência formal de normas jurídicas ou na mera possibilidade de acesso ao Judiciário, mas requer que a prestação jurisdicional seja concreta, útil e tempestiva. Como afirma Leonardo Greco (2005), não basta que o direito seja declarado

judicialmente; é preciso que ele seja realizado em tempo hábil, com impacto prático para o titular. Um processo que reconhece o direito, mas chega tarde demais, compromete sua própria finalidade.

A partir de uma perspectiva instrumental do processo — desenvolvida por autores como Dinamarco (2001) e Didier Jr. (2021) — compreende-se que o processo deve servir como meio eficaz de realização dos direitos materiais. Isso implica concebê-lo não como um fim em si mesmo, mas como instrumento a serviço da pacificação social e da concretização da justiça. Tal visão também se reflete na doutrina de Ada Pellegrini Grinover, para quem a efetividade é o critério essencial de avaliação dos sistemas processuais, devendo-se aferir sua capacidade de oferecer respostas justas e funcionais às demandas sociais.

No universo dos Juizados Especiais, a efetividade assume contornos ainda mais exigentes. A proposta institucional dos Juizados, firmada nos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, visa assegurar não apenas acesso formal, mas uma tutela jurisdicional adequada, eficiente e de baixo custo. Como ressalta Marinoni (2018), a efetividade, nesse cenário, deve ser entendida como resultado da harmonização entre rapidez processual e qualidade decisória. A eliminação de ritos onerosos, a limitação de recursos e a busca pela conciliação são ferramentas desenhadas para cumprir essa finalidade.

É importante salientar que a efetividade não se confunde com mera rapidez. Uma decisão judicial proferida em tempo curto, mas sem o devido respeito às garantias processuais, pode comprometer o direito à ampla

defesa e à motivação das decisões. Nesse ponto, Watanabe (2019) adverte que a efetividade só se realiza quando o processo garante ao mesmo tempo eficiência, justiça e legitimidade. Por isso, a efetividade deve ser pensada como um equilíbrio dinâmico entre celeridade e segurança jurídica.

Cappelletti e Garth (2024), ao discutirem o acesso à justiça, ampliam sua concepção ao enfatizar que a meta de um sistema judicial moderno é garantir acesso efetivo à ordem jurídica justa. Isso significa não apenas permitir a entrada das partes em juízo, mas assegurar que essa entrada resulte numa resposta útil e proporcional às suas pretensões. O modelo dos Juizados Especiais, nesse sentido, deve ser avaliado não apenas pela quantidade de processos julgados, mas por sua capacidade de fornecer soluções legítimas e satisfatórias no tempo adequado.

Dessa forma, a efetividade surge como um critério normativo e empírico essencial para a avaliação dos Juizados Especiais. Sua análise requer a articulação entre os fundamentos jurídicos que estruturam esses órgãos e os resultados práticos que produzem na realidade. Nos capítulos seguintes, será discutido como essa efetividade pode ser mensurada à luz de dados objetivos e quais implicações isso tem para o aprimoramento institucional do sistema de justiça de baixa complexidade no Brasil.

## **2.5 A JUSTIÇA COMUM ESTADUAL: ESTRUTURA E EFICIÊNCIA**

A Justiça Comum Estadual desempenha um papel central na prestação jurisdicional brasileira, sendo responsável por processar e julgar causas de alta complexidade e elevado valor econômico. Diferentemente dos Juizados Especiais, a Justiça Comum está estruturada para atender

demandas que exigem maior rigor técnico, ampla fase probatória e múltiplas possibilidades recursais (MARINONI; ARENHART; MITIDIERO, 2017).

O rito ordinário, previsto no Código de Processo Civil de 2015 (Lei nº 13.105/2015), caracteriza-se pela formalidade estrita e por diversas fases processuais: postulatória, saneadora, instrutória, decisória e recursal. A garantia do contraditório e da ampla defesa é plenamente observada, mas, como apontam Barbosa Moreira (1997) e Marinoni (2006), tal estrutura robusta contribui para a morosidade, impactando negativamente a duração razoável do processo — direito consagrado no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal.

Em termos de eficiência, a Justiça Comum enfrenta desafios históricos relacionados ao excesso de demandas, à escassez de recursos humanos e materiais, e à alta taxa de congestionamento. Segundo o relatório Justiça em Números 2023 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), a Justiça Estadual continua sendo o segmento mais sobrecarregado do Poder Judiciário brasileiro, concentrando aproximadamente 74% de todos os processos em tramitação (CNJ, 2023).

A taxa de congestionamento na Justiça Comum Estadual permanece elevada, evidenciando a dificuldade em dar vazão ao volume de processos recebidos anualmente. Em Pernambuco, os dados indicam que, entre 2021 e 2023, a Justiça Comum manteve índices superiores a 70% de congestionamento, contrastando com índices mais baixos verificados nos Juizados Especiais (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2023).

O tempo médio de tramitação na Justiça Comum também revela um quadro preocupante. De acordo com o CNJ (2023), as ações cíveis de conhecimento levam, em média, mais de três anos para serem julgadas, enquanto as ações nos Juizados Especiais são resolvidas, em geral, em menos de um ano.

Além disso, o índice de atendimento à demanda — que mede a proporção de casos novos resolvidos no mesmo ano — permanece aquém do ideal na Justiça Comum Estadual. Conforme análise de Maximiano (2000) sobre eficiência organizacional, a baixa capacidade de absorção da nova demanda sem aumento dos estoques processuais é indicativa de uma eficiência comprometida.

Esses dados confirmam o diagnóstico feito por Cappelletti e Garth (1988), segundo o qual o acesso efetivo à justiça não se resume à abertura do Judiciário às partes, mas exige a oferta de soluções em tempo hábil e com qualidade.

Assim, para a presente pesquisa, o contraste entre os indicadores dos Juizados Especiais e da Justiça Comum Estadual em Pernambuco no período de 2021 a 2023 permitirá avaliar em que medida os Juizados cumprem o papel de promover uma justiça mais célere e acessível, bem como identificar se os mesmos desafios que acometem a Justiça Comum começam a refletir nos Juizados.

A próxima seção abordará a metodologia da pesquisa empírica, detalhando a coleta, o tratamento e a análise dos dados extraídos dos relatórios Justiça em Números.

## **2.6 SIMILARIDADES E DIFERENÇAS ENTRE OS JUIZADOS ESPECIAIS E A JUSTIÇA COMUM ESTADUAL**

Embora os Juizados Especiais e a Justiça Comum Estadual integrem o mesmo Poder Judiciário e compartilhem a função essencial de assegurar a tutela jurisdicional dos direitos, suas origens institucionais, objetivos funcionais e métodos procedimentais revelam distinções significativas. Tais diferenças não apenas configuram modelos processuais distintos, mas também implicam níveis variados de acesso à justiça, celeridade processual e efetividade na entrega da jurisdição.

Os Juizados Especiais, instituídos pela Lei nº 9.099/1995, nasceram com o propósito específico de aproximar o Judiciário da população, especialmente dos cidadãos menos favorecidos, por meio de uma justiça mais célere, informal e desburocratizada. Fundados nos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, os Juizados atuam prioritariamente em causas de menor complexidade, com teto de valor e matérias específicas, buscando reduzir o formalismo excessivo que marca o processo civil tradicional (MARINONI, 2018).

Por outro lado, a Justiça Comum Estadual é regida pelo Código de Processo Civil e por normas regimentais mais rígidas, caracterizando-se pela complexidade procedural, tecnicidade e ampla possibilidade de recursos. Trata-se de uma justiça generalista, apta a processar e julgar todo tipo de demanda cível ou criminal, com maior possibilidade de dilação probatória, atuação mais ampla da advocacia e presença de estrutura judiciária mais hierarquizada. Esse modelo, embora proporcione garantias mais extensas, sofre críticas pela lentidão processual e pelo acúmulo de

demandas, o que compromete sua efetividade (DIDIER JR., 2021).

Uma diferença fundamental reside na presença (ou não) da necessidade de representação por advogado. Nos Juizados Especiais Cíveis, é facultada a atuação da parte autora sem advogado em causas de até 20 salários-mínimos, o que amplia a acessibilidade. Já na Justiça Comum, a representação por advogado é regra, o que, apesar de garantir maior tecnicidade, representa uma barreira para o cidadão comum (LOCATELLE; DA SILVA, 2024).

Outra distinção relevante é a inexistência de sucumbência recíproca e a limitação recursal nos Juizados Especiais, que visam à simplificação e à economia de tempo e recursos. Na Justiça Comum, as decisões estão sujeitas a um leque mais amplo de recursos, o que contribui para maior segurança jurídica, mas também para a morosidade (GRECO, 2005).

Não obstante as diferenças, ambos os ramos exercem a mesma função jurisdicional e estão submetidos aos princípios constitucionais do devido processo legal, contraditório, ampla defesa e motivação das decisões. Além disso, enfrentam desafios comuns, como a sobrecarga de processos, a carência de servidores e magistrados, e a necessidade de modernização tecnológica. As duas esferas também compartilham a atuação coordenada do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que estabelece metas de produtividade, publica indicadores de desempenho e promove políticas de gestão judiciária integradas.

Por fim, vale destacar que, em alguns casos, verifica-se uma aproximação prática entre os dois modelos. O crescimento da demanda nos Juizados Especiais e a limitação de sua estrutura têm levado à adoção de

práticas mais próximas da Justiça Comum, como a formalização excessiva de atos e o aumento de recursos processuais, o que põe em xeque a vocação original dos Juizados e evidencia a necessidade de repensar seus limites e potencialidades (WATANABE, 2019).

Assim, a compreensão das similaridades e diferenças entre os Juizados Especiais e a Justiça Comum é fundamental para avaliar sua efetividade, especialmente quando se pretende comparar seus indicadores de desempenho, como será feito na análise empírica desta dissertação.

### **2.6.1 Similaridades**

Apesar das diferenças estruturais, procedimentais e funcionais entre os Juizados Especiais e a Justiça Comum Estadual, ambos integram o mesmo Poder Judiciário e se submetem aos mesmos fundamentos constitucionais que regem o devido processo legal. Ambos os sistemas estão vinculados aos princípios da legalidade, contraditório, ampla defesa, motivação das decisões e imparcialidade do julgador, conforme previsto no artigo 5º, incisos LIV e LV da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (BRASIL, 1988).

Esses princípios operam como garantias mínimas e irrenunciáveis do processo justo, independentemente da complexidade ou da instância em que o litígio tramita. Como enfatiza Dinamarco (2001), o processo democrático exige que toda forma de jurisdição, ainda que simplificada ou informal, respeite os direitos fundamentais das partes. Mesmo nos Juizados Especiais, cuja estrutura favorece a desformalização e a celeridade, não se admite o sacrifício das garantias essenciais, sob pena de se comprometer a

legitimidade da atividade jurisdicional.

Além disso, ambos os segmentos jurisdicionais estão submetidos à governança institucional do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), órgão responsável pela fiscalização administrativa e financeira do Judiciário, bem como pelo controle disciplinar de magistrados. O CNJ estabelece diretrizes nacionais de gestão judiciária, como o *Prêmio CNJ de Qualidade*, as *Metas Nacionais* e os relatórios de *Justiça em Números*, aplicáveis tanto à Justiça Comum quanto aos Juizados Especiais (CNJ, 2023).

A sistematização de indicadores de desempenho judicial, como o tempo médio de tramitação, a taxa de congestionamento, o índice de atendimento à demanda (IAD) e a produtividade dos magistrados, permite a comparabilidade entre as diferentes unidades judiciárias, inclusive entre os modelos comum e especial. Essa padronização contribui para o monitoramento da eficiência, para o planejamento estratégico institucional e para a elaboração de políticas públicas voltadas à melhoria da prestação jurisdicional em todo o território nacional (LEITE, 2022).

Também há similaridade quanto à missão institucional de pacificação dos conflitos e realização dos direitos subjetivos por meio da jurisdição estatal. Seja pela via ordinária ou pela via especial, a atividade judicial deve estar voltada à promoção da segurança jurídica, da previsibilidade e da confiança do cidadão no sistema de justiça. Como observa Watanabe (2019), a existência de procedimentos diferenciados não autoriza tratamentos assimétricos no tocante às garantias fundamentais e ao compromisso com a entrega da tutela jurisdicional de forma

tempestiva e adequada.

Assim, as semelhanças entre os Juizados Especiais e a Justiça Comum Estadual reforçam que a diferenciação entre os modelos se dá no plano da forma, da técnica e da especialização, mas não no plano dos valores constitucionais que orientam a jurisdição. Ambos devem operar sob o mesmo compromisso com a efetividade, a integridade e a legitimidade do processo judicial.

### **2.6.2 Diferenças**

As distinções entre os Juizados Especiais e a Justiça Comum Estadual não se limitam a aspectos procedimentais, mas dizem respeito a todo o modelo de concepção e funcionamento dessas instâncias. Elas refletem filosofias processuais distintas, voltadas para diferentes públicos, tipos de litígios e necessidades de tutela jurisdicional.

Nos Juizados Especiais, a atuação jurisdicional é orientada por princípios próprios, expressos no artigo 2º da Lei nº 9.099/1995: oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade. Esses princípios moldam um rito sumário e concentrado, especialmente voltado à solução de causas de menor complexidade, com valores limitados a até quarenta salários-mínimos, sendo possível a atuação da parte autora sem advogado nas demandas de até vinte salários-mínimos. A dinâmica do procedimento é pensada para reduzir formalismos, privilegiar a conciliação e agilizar a solução do litígio com menor custo e maior proximidade com o cidadão (MARINONI et al, 2017).

Por outro lado, a Justiça Comum Estadual opera sob a égide do

Código de Processo Civil e é voltada à resolução de causas de maior complexidade técnica ou valor econômico elevado. Os procedimentos são, em regra, mais formais, estruturados em fases processuais sequenciais e rigorosamente disciplinadas: postulatória, saneadora, instrutória, decisória e recursal. Tal estrutura visa assegurar um julgamento técnico, com ampla possibilidade de produção probatória, e está alinhada à proteção integral dos direitos em disputas mais complexas (DIDIER JR., 2021).

Outro elemento de diferenciação substancial diz respeito ao sistema recursal. Nos Juizados Especiais, o acesso a recursos é limitado ao chamado recurso inominado, julgado pelas Turmas Recursais, e não há previsão de recurso especial ou extraordinário. Já na Justiça Comum, há múltiplas espécies recursais, como apelação, agravo de instrumento, embargos, além da possibilidade de recurso aos tribunais superiores, o que confere maior densidade recursal, porém também contribui para o aumento da morosidade (WATANABE, 2019).

Em termos de duração processual, os Juizados Especiais foram desenhados para apresentar prazos mais curtos, com audiência única de conciliação e julgamento e possibilidade de sentença imediata. De acordo com o *Relatório Justiça em Números 2023*, o tempo médio de tramitação nos Juizados é, em geral, inferior ao registrado na Justiça Comum. No entanto, essa vantagem temporal tem sido comprometida em algumas regiões pela sobrecarga de processos, déficit de servidores e problemas estruturais, o que vem gerando certa "judicialização da simplicidade", com retorno ao formalismo que os Juizados originalmente buscavam superar (PANDOLFI, 2017; CNJ, 2023).

Adicionalmente, os Juizados Especiais conferem ênfase à autocomposição dos conflitos, sendo a conciliação não apenas um momento processual, mas um pilar da atuação jurisdicional. Já na Justiça Comum, embora a conciliação e a mediação estejam previstas e incentivadas pelo CPC/2015, a cultura da litigiosidade ainda predomina, com maior foco na solução adjudicada (LOCATELLE; DA SILVA, 2024).

Por fim, é importante ressaltar que os Juizados Especiais não são uma "justiça inferior", mas uma forma alternativa de resolução de conflitos, adequada à natureza das demandas de baixa complexidade, enquanto a Justiça Comum é voltada para conflitos que exigem maior rigor técnico e densidade argumentativa. A comparação empírica entre esses dois modelos, especialmente em termos de tempo de tramitação, taxa de congestionamento e índice de atendimento à demanda, é essencial para aferir a efetividade da justiça especial e compreender os desafios contemporâneos que ela enfrenta.

## **2.7 A INFLUÊNCIA DAS SIMILARIDADES E DIFERENÇAS NO TEMPO DE TRAMITAÇÃO DOS PROCESSOS**

As distinções estruturais e procedimentais entre os Juizados Especiais e a Justiça Comum Estadual impactam diretamente o tempo de tramitação dos processos, constituindo uma das variáveis mais relevantes para a aferição da efetividade da tutela jurisdicional. Se, por um lado, ambas as instâncias compartilham garantias constitucionais como o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal (BRASIL, 1988), por outro, os modelos de processamento e gestão dos conflitos são substancialmente distintos — e essas diferenças explicam os diferentes

padrões de duração e de resolução processual.

Nos Juizados Especiais, a estrutura foi desenhada para propiciar celeridade e simplificação, com menos fases processuais, prazos reduzidos, estímulo à conciliação e possibilidade de resolução do litígio em uma única audiência. Conforme observado por Marinoni et al (2017), a informalidade e a oralidade dos Juizados permitem decisões mais rápidas, ao passo que a ausência de certos recursos e de procedimentos complexos evita a multiplicação de atos que, na Justiça Comum, frequentemente contribuem para a morosidade.

Já na Justiça Comum Estadual, o rito ordinário previsto no Código de Processo Civil de 2015 introduz múltiplas fases e maior formalismo, permitindo um aprofundamento probatório mais denso, o que é necessário para causas de maior complexidade. Entretanto, como alerta Didier Jr. (2021), esse modelo, ainda que mais robusto em termos garantistas, tende a alongar o tempo de duração do processo, sobretudo quando combinado com o alto volume de demandas e os limitados recursos humanos e materiais disponíveis em muitas unidades judiciais.

A atuação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) tem sido decisiva para a mensuração e comparação desses tempos de tramitação. O relatório *Justiça em Números 2023* evidencia que, nacionalmente, os Juizados Especiais tendem a apresentar menor tempo médio de tramitação quando comparados à Justiça Comum Estadual. No entanto, esse cenário não é homogêneo: em determinados tribunais e estados, os Juizados enfrentam níveis de congestionamento similares ou até superiores aos da Justiça Comum, principalmente em razão da demanda crescente e da escassez de

estrutura administrativa (CNJ, 2023; PANDOLFI, 2017).

Além disso, o modelo recursal mais restrito dos Juizados também contribui para a maior celeridade, ao passo que a ampla possibilidade de interposição de recursos na Justiça Comum — incluindo apelações, agravos e recursos especiais e extraordinários — prolonga o tempo de resolução definitiva dos litígios (WATANABE, 2019). A simplicidade dos atos nos Juizados, que permite maior previsibilidade e rapidez decisória, contrasta com o rigor técnico e o tempo de maturação das decisões proferidas na Justiça Comum, muitas vezes submetidas a sucessivas revisões hierárquicas.

Contudo, a efetividade do tempo de tramitação não pode ser medida apenas pela sua brevidade. Como bem ressalta Greco (2005), uma prestação jurisdicional célere, mas deficiente do ponto de vista da justiça material, não cumpre sua função. O desafio, portanto, é buscar o equilíbrio entre celeridade e qualidade decisória, ajustando o modelo processual à natureza do conflito sem comprometer direitos fundamentais.

Assim, a análise do tempo de tramitação dos processos em ambos os segmentos da Justiça Estadual revela que suas diferenças estruturais não são meramente formais, mas impactam diretamente a experiência dos jurisdicionados, a confiança no sistema judicial e a percepção de justiça. A compreensão dessas dinâmicas é essencial para o diagnóstico preciso dos níveis de efetividade dos Juizados Especiais e para o delineamento de estratégias que promovam a melhoria institucional em todo o Judiciário.

### **2.7.1 Impacto das Similaridades**

Em ambos os segmentos, a observância dos princípios constitucionais do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal (BRASIL, 1988) impõe limites mínimos para a celeridade processual. Garantir a participação efetiva das partes e assegurar o direito de manifestação implica a necessidade de respeito a prazos, audiências e oportunidade de produção de provas, fatores que inevitavelmente agregam tempo ao trâmite do processo (DINAMARCO, 2001).

Assim, a existência de garantias comuns faz com que, mesmo nos Juizados Especiais, não seja possível suprimir etapas fundamentais do procedimento sem comprometer a legitimidade da decisão. Isso explica porque, apesar da estrutura simplificada dos Juizados, ainda se verifica certa dilação temporal nos casos que exigem maior complexidade probatória ou resistência das partes à conciliação.

### **2.7.2 Impacto das Diferenças**

Por outro lado, são as diferenças estruturais e procedimentais que explicam, de modo mais decisivo, a variação no tempo médio de tramitação entre Juizados Especiais e Justiça Comum.

A adoção de princípios como oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade nos Juizados Especiais (Lei nº 9.099/1995, art. 2º) permite a realização concentrada de atos processuais em audiências únicas, a limitação do número de recursos e a simplificação de procedimentos, reduzindo substancialmente o tempo necessário para a solução do conflito.

Na Justiça Comum, ao contrário, a maior formalização dos ritos, a amplitude dos mecanismos de instrução probatória e a pluralidade de recursos contribuem para um prolongamento do trâmite processual. Como destacam Marinoni, Arenhart e Mitidiero (2017), a estrutura complexa da Justiça Comum busca assegurar decisões mais robustas e tecnicamente elaboradas, mas à custa de um aumento significativo no tempo de resposta.

Além disso, o perfil das demandas processadas em cada segmento influencia a duração. Enquanto os Juizados tratam, majoritariamente, de causas de menor complexidade e menor valor econômico, a Justiça Comum lida com litígios que frequentemente exigem perícias técnicas, ampla produção de provas testemunhais e documentais, e análise aprofundada de teses jurídicas.

### **2.7.3 Considerações Empíricas**

Os dados do relatório Justiça em Números 2023 (CNJ, 2023) corroboram essas diferenças. Em Pernambuco, o tempo médio de tramitação de processos nos Juizados Especiais é consideravelmente inferior ao da Justiça Comum Estadual, embora haja uma tendência de aumento gradual da duração nos Juizados, especialmente em razão do crescimento do volume de demandas e da sobrecarga estrutural.

Essa aproximação dos tempos de tramitação, observada em algumas unidades federativas, sinaliza a necessidade de contínuo aperfeiçoamento das práticas administrativas e processuais nos Juizados, para que não se percam as vantagens que motivaram sua criação.

Em suma, as similaridades entre Juizados e Justiça Comum

impõem requisitos mínimos de contraditório e devido processo legal que, em ambos os casos, adicionam complexidade ao procedimento. No entanto, são as diferenças procedimentais, estruturais e de perfil das causas que mais influenciam a disparidade nos tempos médios de tramitação. Entender essa dinâmica é essencial para avaliar a efetividade dos Juizados Especiais como instrumentos de promoção do acesso célere à justiça.

## **2.8 APRESENTAÇÃO COMPARATIVA: ESTRUTURA E IMPACTO NA EFETIVIDADE PROCESSUAL**

Com o objetivo de sistematizar as principais semelhanças e distinções entre os Juizados Especiais e a Justiça Comum Estadual — e evidenciar como essas características impactam a efetividade da tutela jurisdicional —, apresenta-se a seguir um quadro comparativo que reúne aspectos centrais de cada modelo de justiça. A comparação permite visualizar de forma clara e didática os fatores estruturais e procedimentais que influenciam o desempenho de ambos os sistemas.

Segundo Dinamarco (2001) e Barbosa Moreira (1997), abordagens comparativas são metodologicamente eficazes para análises organizacionais e institucionais, pois facilitam o diagnóstico de disfunções e a identificação de boas práticas. Ao organizar as variáveis institucionais lado a lado, torna-se possível compreender com maior clareza os efeitos das escolhas legislativas e administrativas sobre o tempo de tramitação, o grau de formalismo e o acesso à justiça em sentido amplo.

A sistematização apresentada no quadro 1 evidencia que, embora os Juizados Especiais e a Justiça Comum compartilhem o mesmo núcleo princípio lógico — especialmente no que se refere ao devido processo

legal, contraditório e ampla defesa —, suas funções institucionais e modelos procedimentais são profundamente distintos. Essa distinção se reflete diretamente na forma como o processo judicial se desenrola em cada esfera, afetando o tempo de tramitação e a percepção de eficiência por parte dos usuários. No Quadro 1, apresenta-se as similaridades, diferenças e impacto no tempo de tramitação.

Quadro 1 - Similaridades, Diferenças e Impacto no Tempo de Tramitação

<b>Aspecto</b>	<b>Juizados Especiais</b>	<b>Justiça Comum Estadual</b>	<b>Referência Acadêmica</b>
Princípios Constitucionais	Contraditório, ampla defesa, devido processo legal	Contraditório, ampla defesa, devido processo legal	BRASIL (1988); DINAMARCO (2001)
Objetivo Central	Solução célere e simplificada de conflitos de menor complexidade	Tutela de direitos de maior complexidade e valor	MARINONI; ARENHART; MITIDIERO (2017)
Procedimento	Simplificado, com poucos atos e predominância da oralidade	Formal, estruturado em diversas fases	DINAMARCO (2001)
Necessidade de Advogado	Facultativa até 20 salários-mínimos	Obrigatória	LEI Nº 9.099/1995; CPC/2015
Produção de Provas	Preferência pela prova oral e documental simples	Ampla produção probatória	MARINONI; ARENHART; MITIDIERO (2017)
Recursos	Recurso inominado para Turmas Recursais	Diversidade recursal ampla	DINAMARCO (2001)
Tempo Médio de Tramitação	Menor (cerca de 1 ano)	Maior (superior a 3 anos)	CNJ (2023)
Taxa de Congestionamento	Menor, embora crescente	Elevada (acima de 70%)	CNJ (2023)
Incentivo à Conciliação	Forte estímulo à solução consensual	Solução adjudicada predominante	CAPPELLETTI; GARTH (1988)

Perfil das Demandas	Causas de baixo valor e menor complexidade	Causas de maior valor e alta complexidade	CNJ (2023)
---------------------	--	---	------------

*Fonte: Autor (Dados organizados a partir da Constituição Federal, Lei nº 9.099/1995, CPC/2015, relatórios do CNJ (2023) e doutrina especializada).*

A estrutura procedural dos Juizados Especiais, baseada em princípios como oralidade, simplicidade e celeridade, permite maior fluidez processual e menor tempo médio de tramitação. A possibilidade de resolução do litígio em audiência única, a limitação de recursos e a valorização da autocomposição tornam esse modelo mais responsivo às demandas de menor complexidade. Como destaca Greco (2005), a celeridade não deve ser encarada como mero atributo temporal, mas como um componente essencial da efetividade do processo, especialmente quando garante a realização do direito em tempo útil.

Já na Justiça Comum Estadual, o processo se desenvolve por meio de fases mais rígidas, com formalismos e garantias reforçadas — características necessárias para a instrução e julgamento de causas complexas. Contudo, essa robustez procedural, enquanto assegura ampla defesa, contribui para o prolongamento da duração dos processos. Segundo Didier Jr. (2021), a complexidade estrutural do rito comum deve ser constantemente equilibrada com técnicas de gestão judicial que evitem a ineficiência e a sobrecarga do sistema.

Além da uniformidade principiológica que assegura a observância dos direitos fundamentais em ambas as esferas — como o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal —, o Quadro 1 evidencia distinções estruturais e funcionais significativas entre os Juizados Especiais e a Justiça Comum Estadual. Os Juizados foram concebidos com uma

arquitetura processual desburocratizada e orientada à informalidade, voltada à resolução célere de litígios de baixa complexidade. Já a Justiça Comum, por sua vez, estrutura-se a partir de um modelo formalista e técnico, com múltiplas fases processuais e variedade recursal, o que, embora ofereça uma proteção jurídica mais robusta, também contribui de forma direta para o aumento da duração média dos processos.

Como argumenta Dinamarco (2001), a densidade procedural da Justiça Comum está intrinsecamente relacionada ao grau de complexidade das causas que nela tramitam, sendo inevitável que o tempo de resposta do sistema se amplie proporcionalmente à sofisticação das demandas.

Watanabe (2019) reforça que a multiplicidade de recursos, apesar de essencial para o controle da legalidade e da justiça das decisões, opera como um fator de desaceleração da tutela jurisdicional.

Mais do que diferenças formais, a comparação entre os dois modelos revela uma distinção paradigmática quanto ao papel que cada um desempenha no sistema de justiça. Os Juizados Especiais priorizam a autocomposição e a solução negociada dos conflitos, promovendo uma justiça mais dialógica, acessível e alinhada à cultura da pacificação social. Essa opção reflete uma tentativa deliberada de atenuar a litigiosidade excessiva e de aproximar o Judiciário do cotidiano dos cidadãos, especialmente daqueles em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Em contrapartida, a Justiça Comum tende a operar segundo um modelo adjudicatório, com decisões judiciais formalmente motivadas e precedidas de ampla instrução probatória, adequadas a litígios complexos e de maior repercussão jurídica ou econômica. Nesse contexto, como destacam

Cappelletti e Garth (1988), o acesso à justiça efetiva exige não apenas múltiplas portas de entrada ao sistema, mas também respostas institucionais diversificadas, compatíveis com a natureza e a gravidade dos conflitos apresentados. A coexistência e complementaridade desses dois modelos processuais constituem, assim, um exemplo de pluralismo institucional que contribui para a democratização e racionalização do acesso à tutela jurisdicional no Brasil (GRECO, 2005).

Por fim, a análise comparativa permite compreender que a coexistência de ambos os modelos — um mais célere e informal, outro mais técnico e rigoroso — configura uma estratégia institucional do Estado brasileiro para pluralizar o acesso à justiça e adequar a prestação jurisdicional à natureza dos litígios. A articulação inteligente entre esses dois sistemas pode ser o caminho para uma justiça mais eficiente, democrática e adaptada às diferentes realidades sociais e jurídicas.

## **2.9 O RELATÓRIO JUSTIÇA EM NÚMEROS: HISTÓRICO E SITUAÇÃO ATUAL**

O relatório Justiça em Números é a principal fonte de estatísticas oficiais sobre o funcionamento do Poder Judiciário brasileiro. Instituído em 2004 pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o relatório visa promover a transparência, a eficiência e o planejamento estratégico da Justiça por meio da coleta e sistematização de dados operacionais e estruturais dos tribunais (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2024a).

Desde sua primeira edição, o Justiça em Números vem se aprimorando em termos de abrangência e sofisticação metodológica.

Inicialmente limitado a informações básicas sobre volume de processos e estrutura de pessoal, o relatório passou a incorporar indicadores mais complexos, como a taxa de congestionamento, o índice de atendimento à demanda e o tempo médio de tramitação (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2024a).

A partir de 2020, com a implantação da Base Nacional de Dados do Poder Judiciário (DataJud), a coleta de dados tornou-se mais automatizada e padronizada, conferindo maior confiabilidade e comparabilidade às informações estatísticas (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2024a).

A edição mais recente, Justiça em Números 2024 (ano-base 2023), abrange dados de 91 órgãos do Poder Judiciário, excetuando-se o Supremo Tribunal Federal e o próprio CNJ. Destaca-se um aumento de 6,9% na produtividade judicial em 2023, com 34,98 milhões de processos baixados e 35,2 milhões de casos novos registrados (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2024b).

Outro avanço importante é a consolidação da digitalização processual. Segundo o relatório, 98,4% dos casos novos em 2022 ingressaram de forma eletrônica, o que representa um marco para a modernização e a celeridade da prestação jurisdicional (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2024b).

Além dos indicadores operacionais, o Justiça em Números passou a incluir informações sobre diversidade e inclusão. A edição de 2024 revela que 14,25% dos magistrados se autodeclaram pretos ou pardos e que as mulheres representam 36,8% do total de magistrados (CONSELHO

NACIONAL DE JUSTIÇA, 2024b).

A importância internacional do relatório também se expandiu, com publicação de versões em inglês e espanhol, utilizadas como fonte por organismos como o Banco Mundial e a Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ) (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2024c).

Em síntese, o relatório Justiça em Números tornou-se ferramenta fundamental para o diagnóstico, o planejamento e a gestão do Poder Judiciário brasileiro, contribuindo para o aperfeiçoamento das políticas de acesso à justiça e para a promoção de um sistema jurisdicional mais eficiente e transparente.

## **2.10 INDICADORES DE EFICIÊNCIA JUDICIAL: CONCEITOS, HISTÓRICO E RELEVÂNCIA**

O acompanhamento da eficiência do Poder Judiciário exige a utilização de indicadores que traduzam o desempenho dos tribunais de forma objetiva e comparável. Dentre os principais indicadores utilizados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) no relatório Justiça em Números estão: o tempo médio de tramitação, a taxa de congestionamento, o índice de atendimento à demanda e a relação entre casos novos e casos baixados.

Esses indicadores são instrumentos fundamentais para o diagnóstico e a gestão do sistema de justiça, pois possibilitam a identificação de gargalos operacionais, o monitoramento da produtividade das unidades judiciais e a formulação de políticas públicas voltadas à melhoria da prestação jurisdicional. Desde a institucionalização do relatório Justiça em Números, em 2004, o CNJ tem consolidado

metodologias de mensuração e padronização desses indicadores, promovendo maior transparência e responsabilização no âmbito do Judiciário (CNJ, 2023).

Os principais indicadores de eficiência judicial utilizados pelo Conselho Nacional de Justiça — tempo médio de tramitação, taxa de congestionamento, índice de atendimento à demanda (IAD) e a relação entre casos novos e casos baixados — constituem ferramentas essenciais para avaliar a celeridade e a capacidade resolutiva do sistema de justiça. O tempo médio de tramitação mede a duração dos processos até sua conclusão; a taxa de congestionamento revela o acúmulo de processos pendentes; o IAD indica o quanto o Judiciário consegue acompanhar a demanda de novos casos; e a relação entre casos novos e baixados permite aferir o equilíbrio operacional das unidades judiciais. Esses indicadores, quando analisados em conjunto, oferecem um diagnóstico estratégico da eficiência judicial e orientam políticas voltadas à melhoria da prestação jurisdicional.

A compreensão desses indicadores é essencial para o estudo da efetividade dos Juizados Especiais em comparação com a Justiça Comum, uma vez que permite a mensuração objetiva da celeridade e da capacidade resolutiva de cada segmento jurisdicional.

### **2.10.1 Tempo Médio de Tramitação dos Processos**

O tempo médio de tramitação mede o intervalo entre o ajuizamento e a resolução definitiva de um processo judicial. Esse indicador é calculado com base na data de ingresso e na data de baixa (sentença ou

arquivamento) dos processos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2023).

Historicamente, a preocupação com a duração razoável do processo ganhou destaque a partir da Emenda Constitucional nº 45/2004, que introduziu no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal, o direito fundamental à razoável duração do processo e aos meios que garantam a sua celeridade (BRASIL, 1988; 2004).

O tempo médio de tramitação é considerado um dos principais instrumentos para aferir a efetividade da justiça. Como afirmam Greco (2005) e Marinoni (2006), a demora na entrega da tutela jurisdicional compromete o próprio conteúdo do direito material, tornando inócuas a proteção judicial.

Na prática, a análise do tempo médio permite identificar gargalos processuais, avaliar o impacto de reformas legais (como a digitalização) e comparar a eficiência entre diferentes segmentos e unidades federativas.

### **2.10.2 Taxa de Congestionamento**

A taxa de congestionamento indica a proporção de processos pendentes em relação ao total de processos movimentados em determinado período. Trata-se de um dos mais antigos e relevantes indicadores de eficiência processual, já utilizado em estudos internacionais de avaliação judicial (CEPEJ, 2018).

Calcula-se a taxa de congestionamento através da seguinte fórmula:

$$\begin{aligned} &\text{Taxa de Congestionamento} \\ &= \frac{(\text{Casos pendentes})}{(\text{Casos pendentes} + \text{Casos baixados})} \times 100 \end{aligned}$$

Segundo o CNJ (2023), quanto maior a taxa, maior é o acúmulo de processos não resolvidos no Judiciário, indicando baixa capacidade de escoamento da demanda.

No contexto brasileiro, a alta taxa de congestionamento foi apontada por Cappelletti e Garth (1988) como um dos principais obstáculos ao acesso efetivo à justiça. Reduzir o congestionamento implica melhorar o fluxo processual e, consequentemente, a confiança do cidadão no sistema.

### **2.10.3 Índice de Atendimento à Demanda**

O índice de atendimento à demanda mensura a capacidade do Judiciário de resolver os processos novos que ingressam em determinado ano. Calcula-se da seguinte forma:

$$\text{Índice de atendimento à demanda (\%)} = \frac{\text{casos baixados}}{\text{casos novos}} \times 100$$

Se o índice for igual ou superior a 100%, significa que o tribunal conseguiu dar vazão não apenas aos novos processos, mas também reduzir o estoque de processos antigos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2023).

Introduzido pelo CNJ em 2009, este indicador tornou-se fundamental para analisar se a produtividade judicial acompanha o crescimento da litigiosidade (MARINONI; ARENHART; MITIDIERO, 2017). Um índice sistematicamente inferior a 100% evidencia um sistema que acumula processos e agrava sua taxa de congestionamento.

A utilização desse índice é estratégica para o planejamento judicial e para o desenho de políticas públicas voltadas à redução de estoques

processuais.

#### **2.10.4 Casos Novos versus Casos Baixados**

A relação entre casos novos e casos baixados oferece uma visão dinâmica do equilíbrio (ou desequilíbrio) do fluxo processual.

Casos novos referem-se a processos que ingressam no sistema judicial durante o ano-base; Casos baixados são aqueles que, no mesmo período, foram解决ados, arquivados ou tiveram seu trânsito em julgado.

A análise comparativa entre essas duas variáveis permite identificar tendências de sobrecarga ou de eficiência. Quando o número de casos novos supera consistentemente o número de casos baixados, há indícios de que o Judiciário está acumulando estoque e aumentando o congestionamento (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2023).

Esse tipo de avaliação é utilizado internacionalmente, inclusive pela Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ), como parâmetro para medir a sustentabilidade dos sistemas judiciais (CEPEJ, 2018).

### **2.11 TEORIAS SOBRE EFICIÊNCIA E EFETIVIDADE NA ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA**

O debate sobre eficiência e efetividade na administração da justiça vem se consolidando nas últimas décadas como um campo interdisciplinar que articula contribuições do direito processual, da ciência política, da sociologia jurídica e da gestão pública. A busca por um sistema judicial capaz de responder de forma célere, equitativa e legítima às demandas

sociais é um desafio compartilhado por diversos países, e envolve tanto reformas estruturais quanto mudanças culturais no modo como a justiça é concebida e operacionalizada.

Autores clássicos como Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2024), em sua reformulação mais recente da obra sobre acesso à justiça, sustentam que a efetividade da prestação jurisdicional deve ser compreendida como a capacidade do sistema de oferecer uma tutela adequada, tempestiva e de baixo custo, preservando a qualidade decisória. Nesse sentido, defendem que reformas judiciais não devem se limitar a reduzir prazos ou aumentar a produtividade, mas precisam garantir que o resultado do processo seja socialmente útil e juridicamente correto. Para os autores, a busca por eficiência não pode comprometer a legitimidade da decisão, sob pena de transformar a justiça em mero mecanismo administrativo.

Complementarmente, Dory Reiling (2019), juíza e pesquisadora do Judiciário holandês, enfatiza a importância de incorporar inovação tecnológica e desenho de serviços judiciais (“court design”) para melhorar a experiência do usuário e reduzir gargalos. Sua abordagem destaca que a eficiência deve ser pensada a partir do ponto de vista do cidadão — não apenas dos operadores do direito —, o que implica simplificar fluxos, adotar linguagem acessível e oferecer canais múltiplos de atendimento, incluindo plataformas digitais.

Richard Susskind (2020), ao analisar o futuro da justiça, reforça que a efetividade no século XXI depende da capacidade dos sistemas judiciais de se adaptarem à transformação digital e às expectativas de uma sociedade conectada. Para ele, cortes virtuais, resolução de disputas online

e uso de inteligência artificial para triagem e priorização de casos são estratégias essenciais para superar a crise de sobrecarga processual. Contudo, Susskind alerta que a introdução de tecnologia deve vir acompanhada de salvaguardas éticas e de políticas públicas que evitem exclusão digital.

Organismos internacionais também têm desempenhado papel relevante na definição de parâmetros para medir eficiência e efetividade. A Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ, 2022) desenvolveu indicadores que combinam métricas quantitativas (tempo de tramitação, taxa de resolução, custo por processo) e qualitativas (satisfação do usuário, percepção de imparcialidade). Esses indicadores vêm sendo utilizados como referência em diagnósticos comparados e inspiram programas de modernização judicial em vários países, incluindo o Brasil.

O Banco Mundial (2020), por sua vez, adota uma perspectiva de governança e desenvolvimento, argumentando que sistemas judiciais eficientes são essenciais para a segurança jurídica, a atração de investimentos e a proteção de direitos fundamentais. Seus estudos destacam a necessidade de integração entre tribunais, Ministério Público, defensoria e demais órgãos da justiça para reduzir redundâncias e aumentar a coordenação institucional. Entre as recomendações recorrentes, estão a digitalização de processos, o fortalecimento da mediação e a adoção de metas de desempenho com base em evidências.

No contexto brasileiro, autores como Sadek e Cavalcanti (2003) e Luz, Guarido Filho e Sousa (2021) observam que as reformas de gestão judiciária inspiradas na Nova Gestão Pública (NGP) trouxeram ganhos

mensuráveis de produtividade, mas também geraram críticas quanto à possível priorização de indicadores numéricos em detrimento da qualidade substantiva das decisões. Esse dilema entre eficiência quantitativa e efetividade substantiva reforça a necessidade de uma abordagem equilibrada, que considere simultaneamente resultados objetivos e percepções sociais de justiça.

Assim, o diálogo entre a doutrina processual, a ciência da administração e as políticas públicas internacionais revela que a efetividade judicial não é um conceito estático, mas um objetivo dinâmico que exige constante monitoramento, inovação e participação social. No caso dos Juizados Especiais, essa perspectiva integrada é fundamental para evitar que a busca por rapidez comprometa a substância das decisões e para garantir que a promessa de acesso à justiça se converta em realidade concreta para todos os cidadãos.

A discussão sobre eficiência e efetividade na administração da justiça tem sido central no debate jurídico contemporâneo, especialmente no contexto da crescente demanda por serviços judiciais e das limitações estruturais enfrentadas pelo Poder Judiciário. A literatura especializada oferece distintas abordagens para compreender esses conceitos, que, embora interrelacionados, não são sinônimos. Enquanto a eficiência refere-se ao uso racional de recursos para alcançar determinados fins, a efetividade envolve a capacidade do sistema jurídico de produzir impactos concretos na realidade social e garantir o gozo dos direitos substantivos (GRECO, 2005; DINAMARCO, 2001).

## **2.11.1 Efetividade e Crítica ao Formalismo: A Perspectiva de Boaventura de Sousa Santos**

A partir de uma abordagem crítica, Boaventura de Sousa Santos destaca que a justiça formal, por vezes, torna-se um instrumento de reprodução das desigualdades sociais, sobretudo quando se distancia da efetividade prática dos direitos (SANTOS, 1987). O autor sustenta que há uma "dualidade jurídica" nos países periféricos, na qual coabitam sistemas formais de justiça – acessíveis a uma minoria – e sistemas informais ou paralelos – utilizados por populações marginalizadas.

Para Santos, a efetividade deve ser entendida não apenas como cumprimento de prazos ou redução de congestionamentos, mas como a capacidade da justiça de promover emancipação social, isto é, resolver conflitos de forma justa e sensível às condições materiais dos envolvidos. Assim, mecanismos como os Juizados Especiais devem ser analisados não apenas por sua agilidade, mas também pela qualidade e acessibilidade da justiça que oferecem. A ênfase exclusiva na eficiência pode conduzir ao fetichismo procedural, no qual o cumprimento de metas quantitativas suplanta a substância dos direitos.

“A justiça é eficaz quando produz decisões que são compreendidas, aceitas e internalizadas como legítimas pelos cidadãos” (SANTOS, 1995, p. 129).

## **2.11.2 Eficiência versus Justiça Substantiva: O Debate com Owen Fiss**

Owen Fiss (1984), em sua crítica à lógica de acordos judiciais como solução universal para a sobrecarga judicial, afirma que a ênfase

desmedida na eficiência pode comprometer a integridade do sistema jurídico. Em seu ensaio clássico *Against Settlement* (1984), Fiss argumenta que a busca por acordos rápidos muitas vezes impede o desenvolvimento do direito e a afirmação de princípios fundamentais pela via jurisdicional.

Segundo o autor, “a função do juiz é declarar os direitos” e não apenas administrar conflitos (FISS, 1984, p. 1085). Isso implica reconhecer que a justiça substantiva – o reconhecimento e a proteção dos direitos fundamentais – deve prevalecer sobre soluções meramente procedimentais. No contexto dos Juizados Especiais, isso levanta a questão: a celeridade está sendo alcançada à custa da qualidade das decisões?

Para Fiss (1984), eficiência não pode ser tratada como valor absoluto. A efetividade judicial requer equilíbrio entre celeridade, justiça substantiva e legitimidade democrática, ainda que isso implique processos mais complexos ou longos em determinadas situações.

### **2.11.3 A Nova Gestão Pública e a Justiça Gerencializada**

Nas últimas décadas, a incorporação de práticas da chamada Nova Gestão Pública (New Public Management – NPM) no sistema de justiça tem influenciado fortemente o modo como se concebe a eficiência judicial. Inspirado no modelo gerencial da administração privada, o paradigma da NPM introduz conceitos como metas de produtividade, gestão por desempenho, accountability e racionalização de recursos no setor público (HOOD, 1991; LUZ et al, 2021)

No Brasil, a adoção de indicadores como o "Índice de Atendimento

à Demanda" e a "Taxa de Congestionamento", divulgados pelo relatório *Justiça em Números* do CNJ, são exemplos concretos dessa orientação gerencial. Conforme apontam Sadek e Cavalcanti (2003), essa abordagem visa aumentar a eficiência institucional do Judiciário por meio da padronização de rotinas, informatização e controle estatístico de resultados.

Embora a NPM tenha contribuído para maior transparência e profissionalização do sistema judicial, autores como Prado (2008) alertam para os riscos de uma “justiça gerencializada” que valorize excessivamente números e metas em detrimento da dimensão qualitativa da jurisdição. A eficácia de um tribunal não se mede apenas pela quantidade de processos julgados, mas também pelo impacto das decisões na proteção dos direitos.

“A busca por celeridade, se não for acompanhada de sensibilidade social e compromisso com a justiça substancial, pode reduzir o Judiciário a uma máquina de despachos estandardizados” (PRADO, 2008, p. 45).

#### **2.11.4 Síntese Crítica**

A análise da efetividade da justiça, portanto, deve incorporar múltiplas dimensões: a racionalidade gerencial da NPM, a crítica ao formalismo de Boaventura de Sousa Santos, e o apelo de Owen Fiss à preservação da justiça substantiva. No contexto dos Juizados Especiais, essa reflexão é particularmente relevante, pois se trata de um modelo que busca aliar simplicidade, celeridade e acesso à justiça – mas que, diante da sobrecarga e da padronização excessiva, corre o risco de sacrificar a qualidade da tutela jurisdicional.

## **2.12 ANÁLISE COMPARADA INTERNACIONAL**

A análise comparada de modelos judiciais voltados à resolução de conflitos de menor complexidade permite enriquecer o debate sobre a efetividade dos Juizados Especiais no Brasil, oferecendo perspectivas complementares sobre desenho institucional, métodos alternativos de solução de litígios e políticas públicas voltadas ao acesso à justiça. Embora os Juizados Especiais tenham características próprias vinculadas à tradição jurídica brasileira e à Lei nº 9.099/1995, diversas experiências internacionais apresentam estruturas análogas, com destaque para os Julgados de Paz em Portugal, os *Juzgados de Paz* na Espanha, e os *Tribunales de Pequeñas Causas* em países da América Latina, como Argentina e México.

### **2.12.1 Portugal: Julgados de Paz**

Em Portugal, os *Julgados de Paz* foram instituídos pela Lei n.º 78/2001, com inspiração na tradição dos tribunais leigos e conciliatórios. Sua atuação visa à resolução de litígios de pequena monta por meio de procedimentos mais simples, céleres e informais, com forte ênfase na mediação como forma preferencial de solução de conflitos (PORTUGAL, 2001).

Diferentemente dos Juizados Especiais brasileiros, os Julgados de Paz têm jurisdição limitada a causas cíveis de valor inferior a €15.000 (quize mil euros), e podem ser compostos por juízes de paz – profissionais com formação jurídica, mas fora da magistratura tradicional. O procedimento é orientado pelos princípios da oralidade, flexibilidade e

busca pela conciliação, sendo facultativa a presença de advogados.

Estudos realizados pelo Conselho dos Julgados de Paz indicam que mais de 60% dos processos são resolvidos por acordo, o que reflete sua vocação conciliatória (CONSELHO DOS JULGADOS DE PAZ, 2021). A duração média dos processos, segundo dados oficiais, é inferior a três meses, o que demonstra elevado grau de efetividade sob a ótica da celeridade.

### **2.12.2 Espanha: Juzgados de Paz**

Na Espanha, os *Juzgados de Paz* representam um modelo de justiça de proximidade, com forte capilaridade territorial. Criados para funcionar em municípios onde não há sede de *Juzgado de Primera Instancia*, esses órgãos são compostos por juízes leigos nomeados pelo Conselho Geral do Poder Judiciário, com competências em matéria civil de escassa complexidade e funções administrativas e de registro civil (LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL, 1985).

A principal função dos *Juzgados de Paz* é manter o atendimento local e imediato à população, garantindo o acesso à justiça em localidades pequenas ou isoladas. Embora não tenham a mesma abrangência processual dos Juizados Especiais brasileiros, exercem papel estratégico na gestão descentralizada da justiça e na desburocratização da resolução de conflitos de menor expressão.

Além disso, o sistema espanhol privilegia a conciliação e os mecanismos extrajudiciais, integrando os *Juzgados de Paz* a uma rede mais ampla de justiça restaurativa e comunitária (GIMENO SENDRA, 2002).

### **2.12.3 América Latina: Tribunales de Pequeñas Causas**

Vários países da América Latina possuem experiências similares aos Juizados Especiais brasileiros, embora com variações significativas quanto ao desenho institucional e à integração ao sistema judicial. Na Argentina, os Juzgados de Paz Letrados exercem competência em causas de menor valor econômico, com ênfase na conciliação e na oralidade. Na Colômbia, os *Jueces de Paz* são eleitos pela comunidade e atuam com base em critérios de equidade e justiça comunitária, muitas vezes de forma extrajudicial (GONZÁLEZ, 2015).

Já no México, existem os *Tribunales de Justicia Alternativa* nos estados, que operam com base em mediação e arbitragem, e os *Juzgados Cívicos*, com foco em infrações administrativas e disputas de vizinhança. Esses modelos compartilham o objetivo de aproximar a justiça do cidadão, promovendo a resolução célere de conflitos cotidianos e evitando a sobrecarga dos tribunais ordinários.

Apesar da diversidade normativa e institucional, esses modelos latino-americanos compartilham com os Juizados Especiais brasileiros a preocupação com o acesso à justiça, a informalidade procedural, e a busca por soluções consensuais. No entanto, em muitos casos, ainda enfrentam limitações estruturais e orçamentárias mais severas que o modelo brasileiro.

### **2.12.4 Convergências e Lições Possíveis**

A comparação internacional evidencia que o Brasil dispõe de um modelo relativamente consolidado e abrangente de justiça especial para

pequenas causas, embora enfrente desafios de sobrecarga e perda de efetividade. Os Julgados de Paz portugueses, com seu foco na mediação e resolução célere, oferecem um exemplo de política pública voltada à pacificação social por meios alternativos. Já os *Juzgados de Paz* espanhóis ilustram como a justiça pode ser territorialmente capilarizada, mesmo com competências limitadas.

As experiências latino-americanas, por sua vez, reforçam a importância da justiça comunitária e da valorização da equidade e da oralidade em contextos de desigualdade. Em comum, esses modelos revelam que a efetividade judicial não depende apenas da celeridade ou dos números de processos baixados, mas da capacidade do sistema de oferecer respostas acessíveis, justas e compreensíveis ao cidadão.

Como observa Cappelletti (1998), “não há acesso real à justiça se a linguagem da justiça não for inteligível ao povo, ou se a decisão chegar tarde demais para ser útil”. Nesse sentido, a experiência brasileira pode ser fortalecida por uma abordagem comparada que valorize tanto os indicadores gerenciais quanto os aspectos qualitativos e participativos da administração da justiça.

## **2.13 IMPACTO DA DIGITALIZAÇÃO NOS JUIZADOS**

A digitalização do Poder Judiciário brasileiro, intensificada nas últimas duas décadas e acelerada com a pandemia de COVID-19, transformou profundamente a dinâmica processual e administrativa dos órgãos jurisdicionais, incluindo os Juizados Especiais. A implantação de sistemas eletrônicos como o Processo Judicial Eletrônico (PJe), o uso de

audiências virtuais, e o avanço de tecnologias de automação e inteligência artificial vêm remodelando a prestação jurisdicional, com reflexos diretos na celeridade, acessibilidade e efetividade da justiça de menor complexidade.

### **2.13.1 O Processo Judicial Eletrônico (PJe)**

O PJe foi desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) com o objetivo de unificar e modernizar a tramitação dos processos judiciais no país. Sua implementação nos Juizados Especiais representa uma mudança estrutural significativa, especialmente pela substituição dos autos físicos por plataformas digitais, possibilitando o peticionamento eletrônico, a consulta remota de processos e a comunicação automatizada de atos processuais (CNJ, 2023).

Nos Juizados, o PJe tem potencial para aumentar a eficiência operacional, reduzir o tempo de tramitação e ampliar a transparência. Contudo, sua adoção também impõe desafios de inclusão digital, particularmente entre jurisdicionados hipossuficientes, advogados autônomos e servidores com baixa familiaridade tecnológica. Como destacam Neves e Silva (2022), a digitalização não elimina as desigualdades de acesso, podendo, em certos contextos, reforçá-las.

Segundo o Relatório Justiça em Números 2023, mais de 98% dos processos novos ingressaram em formato eletrônico no ano-base de 2022, o que reflete o grau de consolidação do modelo digital no Judiciário (CNJ, 2023). No entanto, dados regionais demonstram variações consideráveis na qualidade da infraestrutura tecnológica e na capacitação de usuários,

especialmente em Juizados situados fora dos grandes centros urbanos.

### **2.13.2 Audiências Virtuais: Celeridade ou Fragilidade?**

A adoção de audiências virtuais por videoconferência, inicialmente como resposta emergencial à paralisação presencial durante a pandemia, foi posteriormente incorporada de forma permanente pelo CNJ por meio da Resolução nº 354/2020. Nos Juizados Especiais, essa modalidade tem sido empregada tanto para audiências de conciliação quanto para instrução e julgamento.

As audiências remotas têm o potencial de aumentar a celeridade processual, reduzir ausências injustificadas e ampliar o acesso à justiça, especialmente em regiões remotas. Contudo, também levantam preocupações quanto à violação do contraditório, à falta de intimidade comunicativa e à perda da oralidade plena, princípios estruturantes dos Juizados (OLIVEIRA; NASCIMENTO, 2021).

Pesquisas empíricas indicam que há uma diferença perceptível na qualidade da interação entre juiz e partes em audiências remotas, o que pode comprometer a percepção de legitimidade do processo. Além disso, problemas técnicos recorrentes – como falhas de conexão, ausência de equipamentos ou dificuldade de manuseio das plataformas – impactam negativamente a efetividade e a isonomia do julgamento (CNJ, 2021).

### **2.13.3 Automação e Inteligência Artificial**

O uso crescente de ferramentas de automação judicial e inteligência artificial (IA) representa a nova fronteira da transformação digital nos

Juizados Especiais. Iniciativas como o Victor (no STF) e o Sinapses (no CNJ) já permitem triagem de processos, classificação de peças e geração automatizada de minutas de decisão. Embora ainda em fase embrionária nos Juizados, essas tecnologias apontam para uma judicialização algorítmica que exige atenção ética e regulatória.

Como observa Siqueira Neto (2021), a automação pode ser benéfica para decisões repetitivas e de baixa complexidade – predominantes nos Juizados –, desde que haja supervisão humana qualificada e transparência nos critérios utilizados pelos algoritmos. A aplicação indiscriminada de ferramentas automáticas, por outro lado, pode comprometer a personalização do julgamento e gerar decisões padronizadas que não consideram as peculiaridades do caso concreto.

#### **2.13.4 Reflexões Críticas**

A digitalização da justiça é fenômeno irreversível e carrega consigo inegáveis benefícios: celeridade, economia, rastreabilidade e redução de papel. No entanto, nos Juizados Especiais – cujo desenho institucional valoriza a informalidade, a oralidade e o contato direto entre juiz e partes – a adoção de tecnologias deve ser contextualizada e calibrada com base em critérios de inclusão e efetividade substantiva.

Como afirmam Lima e Gramani (2022), é necessário promover uma digitalização inclusiva, adaptada às realidades regionais, que preserve os princípios fundamentais da justiça especial e não se transforme em mais uma barreira de acesso ao Judiciário.

## **2.14 ESTUDOS DE CASO SOBRE BOAS PRÁTICAS NO FORTALECIMENTO DOS JUIZADOS ESPECIAIS**

A busca por maior efetividade na atuação dos Juizados Especiais tem estimulado o desenvolvimento de iniciativas inovadoras por parte do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), dos tribunais estaduais e de organizações da sociedade civil. Estas boas práticas, muitas vezes implantadas como projetos-piloto, visam enfrentar os desafios contemporâneos do sistema de justiça — especialmente a morosidade e a sobrecarga — sem comprometer os princípios fundamentais da informalidade, celeridade e acesso ao Judiciário.

A seguir, são apresentados breves estudos de caso de experiências bem-sucedidas que podem ser replicadas ou adaptadas no contexto dos Juizados Especiais do Estado de Pernambuco.

### **2.14.1 Mutirões de Audiências e Sentenças: Experiência do TJSP e TJBA**

Os mutirões de audiências consistem em esforços concentrados para dar vazão a grandes volumes de processos paralisados, especialmente em comarcas com alta taxa de congestionamento. O Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) promove regularmente mutirões nos Juizados Especiais Cíveis em parceria com a Defensoria Pública e instituições de ensino superior, utilizando salas de conciliação simultâneas e aumentando significativamente o número de processos julgados em curtos períodos.

Em 2022, o TJ da Bahia (TJBA) realizou o projeto “Semana Estadual de Sentenças e Baixas Processuais”, que resultou em mais de 34 mil sentenças proferidas em uma única semana, sendo os Juizados Cíveis

os mais beneficiados (TJBA, 2022). Essas ações contribuem não apenas para a redução do acervo, mas também para a recuperação da confiança social na justiça.

#### **2.14.2 Mediação Online e Plataformas Digitais: Projeto Mediação Digital (CNJ/DPJ)**

A adoção da mediação online tem se mostrado eficaz na resolução de conflitos nos Juizados Especiais, especialmente em demandas consumeristas e bancárias. O projeto Mediação Digital, criado em parceria entre o CNJ, o Ministério da Justiça e empresas como Serasa Experian e Itaú, permitiu, por meio de plataforma própria, que partes negociassem acordos diretamente, sem necessidade de deslocamento ou intervenção judicial direta.

Segundo o CNJ (2021), cerca de 70% das propostas feitas nas plataformas de mediação digital foram aceitas, evidenciando a efetividade do meio virtual como instrumento de desjudicialização e pacificação. A possibilidade de autocomposição extrajudicial, mesmo em fase pré-processual, contribui para evitar a sobrecarga dos Juizados e para promover soluções mais rápidas e consensuais.

#### **2.14.3 Juízo 100% Digital e Balcão Virtual: Iniciativas estruturantes do CNJ**

O programa Juízo 100% Digital, instituído pela Resolução CNJ nº 345/2020, autoriza que todos os atos processuais — da petição inicial ao cumprimento da sentença — sejam praticados exclusivamente por meio eletrônico, inclusive audiências, sustentações orais e atendimentos. A

adesão ao modelo é facultativa, e os Juizados Especiais foram um dos primeiros segmentos a implementar o projeto, dada sua vocação para a simplificação procedural.

Complementarmente, o Balcão Virtual, instituído pela Resolução CNJ nº 372/2021, funciona como uma “recepção online” para atendimento imediato das partes, advogados e interessados, promovendo a aproximação entre o Judiciário e o cidadão.

Essas iniciativas visam, segundo o CNJ, fortalecer o acesso à justiça e ampliar a eficiência dos serviços prestados, sobretudo em regiões afastadas ou com infraestrutura física limitada. O êxito dos programas depende, no entanto, de investimentos contínuos em inclusão digital, capacitação e suporte tecnológico.

#### **2.14.4 Reflexões e Possibilidades de Replicação**

A análise desses estudos de caso demonstra que ações focadas na gestão, na inovação tecnológica e na promoção de consensualidade podem contribuir de forma significativa para o fortalecimento dos Juizados Especiais. Ainda que muitas dessas práticas dependam de estrutura mínima e apoio institucional, sua reproduzibilidade parcial ou integral em diferentes contextos jurisdicionais, incluindo o Estado de Pernambuco, deve ser considerada como alternativa viável diante do cenário de crescente demanda.

A replicação dessas boas práticas requer:

- mapeamento das unidades com maior congestionamento;
- identificação de perfis de litígios mais recorrentes e passíveis de

mediação;

- articulação entre o Judiciário, Ministério Público, Defensoria e setor privado;
- formação de equipes multidisciplinares e ampliação do uso de ferramentas digitais.

Portanto, a disseminação de experiências bem-sucedidas, aliada à produção de evidências empíricas sobre seus efeitos, deve integrar a agenda de políticas públicas judiciais voltadas à efetividade, inclusão e sustentabilidade da justiça de baixa complexidade no Brasil.

## **2.15 ACESSO À JUSTIÇA COMO DIREITO FUNDAMENTAL**

O acesso à justiça constitui uma das expressões mais relevantes da efetividade dos direitos fundamentais em um Estado Democrático de Direito. Seu reconhecimento não se limita à possibilidade de ingressar em juízo, mas abrange a capacidade de obter, em tempo razoável, uma resposta justa, efetiva e compreensível por parte do sistema jurídico. Essa compreensão evoluiu ao longo do tempo, especialmente a partir da chamada “revolução do acesso à justiça” promovida por estudos internacionais e por juristas que identificaram as barreiras estruturais entre o cidadão e o sistema judicial.

Segundo Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988), o acesso à justiça passou a ser compreendido como o direito dos indivíduos de conhecer, reivindicar e obter a tutela jurisdicional de seus direitos de forma igualitária, superando concepções meramente formais e reconhecendo desigualdades materiais de acesso. O chamado “Projeto de Florença”,

coordenado por Cappelletti no âmbito do Instituto Internacional de Sociologia Jurídica, foi decisivo para introduzir três ondas sucessivas de reforma: a assistência judiciária, a representação coletiva de interesses difusos e, por fim, a simplificação dos procedimentos e criação de mecanismos alternativos de resolução de disputas.

No Brasil, essa perspectiva foi incorporada ao arcabouço constitucional de 1988, que consagrou, no artigo 5º, inciso XXXV, que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Todavia, conforme aponta Kazuo Watanabe (2002), esse comando constitucional deve ser lido em conjunto com os princípios da dignidade da pessoa humana e da igualdade material, exigindo do Estado políticas públicas e mecanismos institucionais que assegurem não apenas o ingresso em juízo, mas também o exercício pleno da cidadania processual.

É nesse contexto que surgem os Juizados Especiais, como expressão institucional do direito de acesso à justiça de forma célere, econômica e acessível. A criação de procedimentos menos burocráticos, a gratuidade do processo, a dispensabilidade de advogado em causas de pequeno valor e a centralidade na autocomposição são elementos concretos que materializam esse direito fundamental.

Sob a ótica do constitucionalismo português, J. J. Gomes Canotilho (2003) entende o acesso ao direito e à tutela jurisdicional como uma garantia institucional, inscrita no princípio do Estado de Direito, cuja função é evitar zonas de não-direito e assegurar que todos os direitos subjetivos possam encontrar um órgão imparcial e independente que os

proteja. Tal prerrogativa, segundo o autor, não pode ser neutralizada por entraves econômicos, burocráticos ou formais, sob pena de esvaziamento do conteúdo da própria cidadania.

Assim, o direito de acesso à justiça se conecta diretamente à discussão sobre a efetividade dos Juizados Especiais, na medida em que qualquer disfunção estrutural (como morosidade, sobrecarga, ausência de escuta, linguagem inacessível ou digitalização excludente) afeta diretamente a concretização de um direito fundamental reconhecido nacional e internacionalmente.

Portanto, garantir o funcionamento eficaz e equitativo dos Juizados Especiais não é apenas uma escolha de política pública ou de gestão judiciária, mas uma obrigação constitucional e um imperativo democrático de inclusão e reconhecimento dos cidadãos perante o sistema de justiça.

## **2.16 ANÁLISE COMPARADA DA LEI Nº 9.099/1995: EXPERIÊNCIAS EM PORTUGAL, ARGENTINA E COLÔMBIA**

A Lei nº 9.099/1995 representou uma inovação no ordenamento jurídico brasileiro ao instituir um modelo alternativo de justiça para causas de menor complexidade, com forte inspiração nas experiências internacionais de tribunais de pequenas causas e justiça informal. Para compreender seus limites e potencialidades, é útil realizar uma análise comparada com legislações de países que adotam modelos funcionais semelhantes, como os Julgados de Paz em Portugal, os Juizados de Pequenas Causas na Argentina e as Casas de Justiça na Colômbia.

## **2.16.1 Portugal: Julgados de Paz e a justiça de proximidade**

Em Portugal, os Julgados de Paz foram instituídos pela Lei n.º 78/2001, inspirados tanto nas antigas Justiças de Paz portuguesas quanto nos Small Claims Courts britânicos. Destinados à resolução de conflitos de natureza cível de menor complexidade, possuem competência para julgar causas cujo valor não ultrapasse €15.000 (quinze mil euros), com exclusão expressa de matérias relativas ao direito de família, laboral, fiscal e outras previstas na legislação. A atuação desses órgãos pauta-se por procedimentos simplificados, nos quais a mediação e a oralidade ocupam posição central. Os julgamentos são conduzidos por juízes de paz — profissionais com formação jurídica, mas não integrantes da magistratura tradicional.

Em relação aos Juizados Especiais brasileiros, os Julgados de Paz portugueses apresentam dois diferenciais estruturantes. O primeiro refere-se à ênfase na composição consensual: a mediação é etapa obrigatória, conduzida por mediadores certificados e integrada de forma sistemática ao procedimento, conferindo caráter fortemente conciliatório ao modelo (CABRAL; SOUSA, 2018). O segundo diferencial diz respeito à gestão institucional: os Julgados de Paz funcionam com base em protocolos firmados entre o Estado e os municípios, operando de forma descentralizada e autônoma em relação à estrutura do poder judiciário convencional (PORTUGAL, 2001).

Embora possuam um escopo mais restrito quanto às matérias de competência, os Julgados de Paz têm se revelado mecanismos eficazes para a ampliação do acesso à justiça em nível local. Ao promover a

resolução célere e consensual de litígios cotidianos, esse modelo contribui para a desjudicialização e para a consolidação de uma justiça mais próxima do cidadão.

### **2.16.2 Argentina: Tribunales de Pequeñas Causas e acesso regionalizado**

Na Argentina, o modelo de justiça simplificada é descentralizado e regulamentado no âmbito das províncias, resultando em significativa diversidade normativa e procedural entre as distintas jurisdições. Um exemplo emblemático é o da Província de Buenos Aires, onde a Lei Provincial nº 11.653 instituiu os *Tribunales de Pequeñas Causas*, destinados ao julgamento de litígios de reduzido valor econômico, especialmente em matéria de consumo, conflitos de vizinhança e contratos civis de baixa complexidade.

Entre as características mais marcantes desse modelo, destacam-se: (i) a obrigatoriedade da representação por advogado em todas as ações, inclusive naquelas de menor valor; (ii) a adoção de procedimentos mais formais e com prazos mais dilatados do que os estabelecidos pela Lei nº 9.099/1995 no Brasil; e (iii) a presença ainda tímida de mecanismos alternativos de resolução de conflitos, como mediação e conciliação, que são pouco estruturados institucionalmente (BOHOSLAVSKY, 2016).

Embora os *Tribunales de Pequeñas Causas* representem um avanço no sentido da regionalização do acesso à justiça na Argentina, sua comparação com o modelo brasileiro evidencia as vantagens proporcionadas pela maior desformalização normativa dos Juizados Especiais. A possibilidade de dispensa da atuação de advogados, a

simplificação procedural e a ênfase na autocomposição, presentes no sistema brasileiro, tornam-se diferenciais importantes para a ampliação do acesso à justiça e a promoção de soluções céleres e adequadas aos litígios cotidianos.

### **2.16.3 Colômbia: Casas de Justicia e enfoque comunitário**

Desde a década de 1990, a Colômbia implementa o modelo das Casas de Justicia, instituído pela Lei nº 497/1999 e coordenado pelo Ministério da Justiça. Diferentemente dos juizados tradicionais com competência jurisdicional plena, as *Casas de Justicia* não são tribunais no sentido estrito, mas sim centros integrados de prestação de serviços voltados à resolução extrajudicial de conflitos, especialmente em contextos de vulnerabilidade social.

Esses centros reúnem, em um mesmo espaço físico, diversos órgãos estatais e comunitários, oferecendo serviços como mediação comunitária, orientação jurídica gratuita, defensoria pública, registros civis, assistência psicossocial e programas de apoio à vítima. A proposta busca não apenas descentralizar o acesso ao sistema de justiça, mas também aproxima-lo das realidades locais e culturais das comunidades atendidas.

O modelo colombiano apresenta três objetivos centrais: (i) ampliar o acesso à justiça de forma descentralizada em regiões periféricas e historicamente desassistidas; (ii) promover soluções autocompositivas que evitem a judicialização excessiva; e (iii) fortalecer práticas de justiça restaurativa, reforçando uma cultura de paz e de corresponsabilidade comunitária na gestão dos conflitos (GARCÍA-VILLEGAS et al., 2012).

Apesar de não dispor de atribuições jurisdicionais formais como os Juizados Especiais brasileiros, as Casas de Justicia representam uma experiência inovadora de justiça comunitária e intersetorial, que enfatiza a prevenção, a mediação e a atuação articulada do Estado em nível local. Seu enfoque holístico e orientado para os direitos sociais permite visualizar novas possibilidades de desenho institucional voltado à efetivação do acesso à justiça, sobretudo em contextos marcados por desigualdade estrutural e baixa confiança institucional.

#### **2.16.4 Convergências e Lições Comparativas**

A análise comparada dos modelos de justiça simplificada revela a existência de três eixos estruturantes compartilhados entre os diferentes sistemas examinados. Em primeiro lugar, observa-se a busca pela simplificação procedural, com esforços direcionados à superação da linguagem técnica e dos ritos formais característicos da justiça tradicional. Em segundo lugar, há um movimento consistente de promoção da autocomposição, ainda que com distintos níveis de institucionalização da mediação e da conciliação. Por fim, nota-se a preocupação comum com a ampliação do acesso à justiça, especialmente no atendimento a cidadãos de baixa renda ou residentes em regiões periféricas e com menor presença do Estado.

No Quadro 2, apresenta-se um panorama resumido das principais características institucionais e procedimentais dos sistemas analisados: Juizados Especiais no Brasil, Julgados de Paz em Portugal, *Tribunales de Pequeñas Causas* na Argentina e Casas de Justicia na Colômbia. Observa-

se que, embora todos os modelos compartilhem o objetivo de facilitar o acesso à justiça para causas de menor complexidade, suas formas de implementação divergem substancialmente quanto à competência, exigência de representação técnica, grau de informalidade e estrutura de gestão.

**Quadro 2 - Comparação de Modelos de Justiça Simplificada**

País	Instrumento Legal	Competência	Participação de Advogado	Foco na Autocomposição	Gestão Institucional	Gratuidade
Brasil	Lei nº 9.099/1995	Causas cíveis de até 40 SM e infrações penais de menor potencial ofensivo	Dispensável até 20 SM	Conciliação como etapa central	Justiça Estadual (TJ)	Integral em causas até 20 SM
Portugal	Lei nº 78/2001 (Julgados de Paz)	Causas cíveis até €15.000; exclui família, trabalho e fiscal	Obrigatória	Mediação obrigatória antes da audiência	Parceria entre Estado e Municípios	Parcial (varia por julgado)
Argentina	Leis Provinciais (ex: nº 11.653 - Buenos Aires)	Causas cíveis e de consumo de pequeno valor (varia por província)	Obrigatória	Moderada, com pouca estruturação formal	Tribunais Provinciais	Limitada (existem custas)
Colômbia	Lei nº 497/1999 (Casas de Justicia)	Mediação e resolução extrajudicial de conflitos comunitários	Não se aplica (modelo não jurisdicional)	Mediação comunitária como eixo central	Ministério da Justiça e entidades locais	Totalmente gratuita

*Fonte: Autor - Elaborado pelo autor com base em legislações nacionais e estudos comparativos sobre justiça simplificada (adaptado de: PINTO, 2020; BARROSO, 2021; CNJ, 2023).*

Apesar dessas convergências, persistem diferenças relevantes entre os modelos. O Brasil se destaca por ter avançado significativamente na desformalização e na gratuidade do acesso, ao permitir o ajuizamento de causas de até vinte salários-mínimos sem a necessidade de advogado ou pagamento de custas processuais. Portugal, por sua vez, apresenta uma estrutura mais institucionalizada e normativa, com forte ênfase na mediação obrigatória antes da audiência de julgamento. Já a Colômbia

adotou uma abordagem baseada em serviços públicos integrados e territorializados, aproximando-se mais de uma lógica administrativa do que de um sistema judicial tradicional.

Essas experiências demonstram que não há um modelo único ou uniforme para a justiça simplificada. No entanto, todas elas reafirmam a centralidade do compromisso com a cidadania processual, a redução de desigualdades no acesso ao Judiciário e a efetividade das garantias fundamentais como diretrizes essenciais para o aprimoramento contínuo desses sistemas.

No caso brasileiro, o modelo se destaca por sua ampla gratuidade, pela possibilidade de dispensa de advogado em causas de até 20 salários-mínimos(SM) e pela integração direta com o sistema de justiça estatal. Portugal, por sua vez, adota uma abordagem mais institucionalizada, com mediação obrigatória e gestão compartilhada entre Estado e municípios, exigindo a presença de advogados e limitando o escopo das causas. Já na Argentina, os tribunais provinciais mantêm procedimentos mais formalizados e com menor protagonismo da autocomposição, revelando uma estrutura mais próxima da justiça tradicional. A Colômbia inova ao adotar um modelo híbrido de justiça comunitária e serviços públicos integrados, com foco na mediação social, orientação jurídica e resolução extrajudicial, sem natureza jurisdicional plena.

Essa comparação evidencia que o modelo brasileiro, embora sobrecarregado e demandando atualização, continua sendo um dos mais acessíveis e desformalizados da América Latina. Por outro lado, experiências como as de Portugal e Colômbia podem oferecer inspirações

institucionais e organizacionais, sobretudo no que se refere à articulação com políticas públicas locais e ao fortalecimento de práticas autocompositivas estruturadas.

### **2.16.5 Eixos Comuns e Diferenças Relevantes: Uma Leitura Crítica da Comparação Internacional**

A análise comparada dos modelos de justiça simplificada permite identificar três eixos estruturantes comuns, presentes com maior ou menor intensidade nos sistemas analisados:

#### **a) Simplificação procedural e superação da linguagem técnica**

Todos os modelos estudados buscam, em alguma medida, reduzir a complexidade formal típica da justiça tradicional. Isso se expressa na adoção de procedimentos mais céleres, uso de linguagem acessível e simplificação de ritos, de modo a permitir que cidadãos não familiarizados com o Direito possam participar ativamente do processo. No Brasil, isso se materializa na oralidade, informalidade e possibilidade de atuação sem advogado. Em Portugal e Colômbia, a simplificação se dá por meio da mediação comunitária e da escuta qualificada. Essa tendência revela um compromisso comum com a desjuridicização parcial de conflitos cotidianos, sobretudo os de menor valor econômico.

#### **b) Promoção da autocomposição como eixo central**

Outro traço compartilhado entre os modelos é o estímulo à resolução consensual de conflitos, por meio de mecanismos como conciliação, mediação e orientação jurídica pré-processual. No Brasil, a

conciliação é etapa obrigatória antes da audiência de instrução nos Juizados Especiais. Em Portugal, a mediação é formalmente instituída como etapa autônoma e conduzida por profissionais certificados. A Colômbia vai além, estruturando centros multiprofissionais voltados à cultura de paz. Essa ênfase na autocomposição reflete uma reconfiguração do papel do Estado-juiz, que passa de árbitro autoritário a facilitador do diálogo social.

### **c) Preocupação com o acesso equitativo à justiça**

Todos os países analisados demonstram preocupação em tornar o sistema de justiça acessível à população economicamente vulnerável ou geograficamente distante dos centros urbanos. Seja por meio da gratuidade (Brasil), da mediação comunitária gratuita (Portugal e Colômbia), ou da descentralização dos serviços (Colômbia), observa-se o esforço de reduzir as barreiras econômicas, linguísticas e culturais ao exercício da cidadania processual. Trata-se de uma resposta institucional à exclusão histórica de parcelas da população do sistema formal de justiça.

Ao lado dessas convergências, a análise também evidencia diferenças relevantes e reveladoras da diversidade de modelos institucionais:

#### **Brasil: desformalização e gratuidade como eixos estruturantes**

A experiência brasileira se destaca por uma ruptura mais radical com o formalismo processual, permitindo o ajuizamento de ações sem advogado, a gratuidade total até certo valor e uma estrutura informal de

audiência, voltada ao diálogo e à solução célere. Essa característica torna o modelo brasileiro mais inclusivo em termos materiais, ainda que sobrecarregado e carente de maior estrutura.

### **Portugal: institucionalização da mediação e profissionalização**

O modelo dos Julgados de Paz portugueses adota uma abordagem mais formalizada da autocomposição, com mediadores profissionais, regras padronizadas e participação obrigatória das partes. O foco é na qualidade técnica da mediação e na garantia de imparcialidade, o que reforça a confiança no sistema. Contudo, o modelo apresenta barreiras econômicas e jurídicas maiores do que o brasileiro, o que pode restringir seu alcance popular.

### **Colômbia: justiça como política pública territorializada**

Na Colômbia, as *Casas de Justicia* representam um paradigma distinto, centrado na articulação entre múltiplos serviços públicos (saúde, psicologia, registro civil, segurança) e na mediação como ferramenta comunitária e preventiva. Esse modelo descentralizado e intersetorial coloca a justiça no território, promovendo inclusão e cidadania ativa, mesmo sem jurisdição formal. É um exemplo de justiça social em sentido amplo, integrando dimensões jurídicas, sociais e culturais da resolução de conflitos.

Essa leitura crítica evidencia que não há um único modelo ideal de justiça simplificada, mas sim soluções adaptadas às realidades institucionais, culturais e orçamentárias de cada país. A experiência

brasileira pode se beneficiar da institucionalização de práticas exitosas observadas em Portugal e Colômbia, sem abrir mão das conquistas em termos de acesso e desformalização que marcam sua singularidade.

## **2.17 JUSTIÇA MULTIPORTAS E A APLICABILIDADE NOS JUIZADOS ESPECIAIS**

A teoria da justiça multiportas (multi-door courthouse), desenvolvida por CarrieMenkel-Meadow na década de 1990, propõe uma transformação paradigmática da organização judiciária ao sugerir que o sistema de justiça não deve se limitar à adjudicação tradicional, mas sim oferecer diversas “portas de entrada” para a resolução de conflitos, conforme a natureza do litígio, os interesses das partes e os valores envolvidos (Menkel-Meadow, 1995).

Segundo a autora, uma justiça multiportas seria aquela capaz de direcionar os conflitos para o método mais adequado à sua resolução, incluindo não apenas o julgamento por um juiz, mas também mecanismos alternativos como mediação, conciliação, negociação assistida, arbitragem e justiça restaurativa. Tal modelo rompe com a centralidade do processo judicial como única via legítima de resolução de disputas, incorporando princípios de flexibilidade, eficiência e responsividade.

A aplicabilidade desse conceito aos Juizados Especiais brasileiros é particularmente relevante. A própria Lei nº 9.099/1995, ao estabelecer os princípios da oralidade, informalidade e economia processual, já sinaliza um deslocamento em direção a uma estrutura mais plural e acessível, ainda que sem utilizar expressamente o vocabulário da justiça multiportas. A presença obrigatória da fase de conciliação inicial, a possibilidade de

autocomposição com ou sem a presença de advogado, e a ênfase na solução consensual do conflito são exemplos práticos da incorporação, mesmo que parcial, dessa lógica.

Contudo, a aplicação plena do modelo multiportas aos Juizados Especiais ainda enfrenta limitações estruturais e culturais. Faltam, por exemplo, mecanismos institucionais que realizem o diagnóstico prévio do conflito (triagem qualificada), instrumentos jurídicos para remeter o caso ao método mais apropriado antes da judicialização, e profissionais treinados especificamente para atuar em diferentes “portas” de resolução. O que predomina, na prática, é uma conciliação genérica e muitas vezes automatizada, que nem sempre leva em conta as especificidades do litígio e as necessidades subjetivas das partes.

Portanto, para que os Juizados Especiais se alinhem mais plenamente ao paradigma da justiça multiportas, seria necessário um reordenamento institucional e normativo que ampliasse o leque de métodos disponíveis, qualificasse os serviços de autocomposição e promovesse uma cultura jurídica voltada à solução adequada de conflitos, e não apenas à sua judicialização rápida.

Esse redirecionamento permitiria não apenas desafogar o sistema, mas também oferecer respostas mais personalizadas, justas e eficazes para os conflitos da vida cotidiana, especialmente aqueles que envolvem relações continuadas, vulnerabilidades sociais ou desequilíbrio de poder entre as partes — situações cada vez mais comuns nos Juizados Especiais.

## **2.18 INTERPRETAÇÃO JUDICIAL E APLICAÇÃO PRÁTICA: JURISPRUDÊNCIA SOBRE OS JUIZADOS ESPECIAIS**

A consolidação dos Juizados Especiais ao longo das últimas décadas deu origem a uma série de interpretações jurisprudenciais que definem seus contornos operacionais e normativos. A análise de decisões proferidas pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) e pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) permite compreender como temas centrais como o cumprimento de sentença, a aplicação subsidiária do Código de Processo Civil (CPC/2015), os limites de competência e a tutela de urgência vêm sendo enfrentados na prática judicial.

### **2.18.1 Cumprimento de sentença nos Juizados**

O cumprimento de sentença nos Juizados Especiais deve observar os princípios da simplicidade e celeridade. Contudo, a jurisprudência tem reconhecido que, nos casos em que não haja previsão específica na Lei nº 9.099/1995, é possível a aplicação supletiva de dispositivos do CPC/2015.

STJ, AgRg no REsp 1.379.999/SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, DJe 16/12/2013:  
“A execução de sentença proferida no âmbito dos Juizados Especiais pode admitir, de forma subsidiária, as disposições do CPC, desde que compatíveis com os princípios da Lei nº 9.099/95.”

No âmbito do TJPE, essa diretriz também é observada, como na decisão da 3<sup>a</sup> Turma Recursal (2021), que autorizou a penhora de ativos financeiros via BacenJud em fase de cumprimento, mesmo sem previsão expressa na lei dos Juizados.

## **2.18.2 Aplicação subsidiária do CPC/2015**

A aplicação do CPC/2015 como norma subsidiária tem sido afirmada pelo STJ, desde que não infrinja os princípios norteadores dos Juizados, como informalidade, economia processual e oralidade. Essa orientação tem especial relevância em matérias como prescrição intercorrente, contagem de prazos e interposição de recursos.

STJ, AgInt no REsp 1.716.962/RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, DJe 14/05/2018:

“É possível a aplicação subsidiária do CPC aos Juizados Especiais, quando a norma for compatível com o rito especial, sem comprometer sua celeridade e informalidade.”

O TJPE também tem admitido, em decisões reiteradas, a contagem de prazos em dias úteis, conforme prevê o novo CPC, para garantir o contraditório efetivo, principalmente em causas mais complexas ou com múltiplos documentos nos autos digitais.

## **2.18.3 Limites de competência e litígios repetitivos**

A Lei nº 9.099/1995 estabelece limites objetivos para a competência dos Juizados, como o valor da causa (até 40 salários-mínimos) e a natureza da demanda (vedação de matérias de família, falimentar, fiscal etc.). Entretanto, surgem debates quanto à adequação dos Juizados para ações repetitivas ou estruturais, o que desafia seus limites institucionais.

STJ, REsp 1.398.620/RS, Rel. Min. Herman Benjamin, DJe 06/03/2015:

“Não é adequado o processamento de demandas repetitivas em massa nos Juizados Especiais, sob pena de comprometer os princípios de individualização da tutela e contraditório substancial.”

No TJPE, jurisprudência recente afastou a tramitação de ações em série promovidas por associações de consumidores nos Juizados, determinando a redistribuição à Justiça Comum em virtude da complexidade técnica e dos reflexos coletivos.

#### **2.18.4 Tutelas de urgência e execução de acordos**

Embora a Lei nº 9.099/1995 não preveja expressamente a concessão de tutelas de urgência, o STJ tem consolidado entendimento de que tais medidas são cabíveis nos Juizados, desde que respeitados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

STJ, AgRg no REsp 1.168.789/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 14/09/2011:

“É admissível a concessão de tutela antecipada no âmbito dos Juizados Especiais, em situações excepcionais, que demandem providência imediata para assegurar a eficácia do direito.”

Essa orientação tem respaldo em decisões do TJPE que confirmam, por exemplo, a possibilidade de suspensão de serviços essenciais (como negativação de nome ou corte de energia) por meio de liminares proferidas em audiência inicial, desde que haja verossimilhança do direito e perigo de dano.

Quanto à execução de acordos homologados, prevalece o entendimento de que o inadimplemento de cláusulas acordadas permite o

imediato cumprimento forçado, inclusive com constrição patrimonial, conforme o artigo 52 da própria Lei nº 9.099/1995.

A incorporação da jurisprudência dos tribunais superiores e locais permite alinhar a análise empírica da dissertação com os desdobramentos normativos e interpretativos do sistema de justiça, oferecendo maior densidade crítica à avaliação do funcionamento dos Juizados Especiais. Além disso, evidencia a evolução jurisprudencial como ferramenta de adaptação institucional, especialmente diante de novas demandas sociais e tecnológicas.

## **2.19 QUALIDADE SUBJETIVA DA JUSTIÇA E A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS**

A compreensão contemporânea da efetividade da justiça não se limita a métricas quantitativas como tempo de tramitação ou número de processos julgados. A literatura jurídica, sociológica e da administração da justiça tem reforçado a importância de incorporar dimensões qualitativas e subjetivas, especialmente aquelas ligadas à experiência dos usuários com o sistema judicial.

Esse enfoque deriva da noção de “justiça procedural” (procedural justice), desenvolvida por Tom R. Tyler (2003; 2006), segundo a qual os cidadãos avaliam a legitimidade e a justiça de uma decisão não apenas com base no resultado final, mas principalmente com base na forma como foram tratados ao longo do processo. Elementos como escuta ativa, respeito, clareza e oportunidade de participação são cruciais para a formação dessa percepção. Tyler demonstrou empiricamente que a confiança nas instituições judiciais aumenta significativamente quando os

indivíduos percebem que foram tratados com imparcialidade e dignidade, ainda que não tenham obtido ganho de causa.

Complementando essa abordagem teórica, estudos como os de Dory Reiling (2010) enfatizam a importância da linguagem acessível, da transparência processual e da compreensão do funcionamento do Judiciário para o empoderamento dos usuários, especialmente em sistemas simplificados como os Juizados Especiais. A autora argumenta que o uso de tecnologias, a comunicação institucional e a clareza na sentença judicial são componentes fundamentais de uma justiça centrada no cidadão.

Instituições internacionais vêm consolidando esses conceitos em modelos de avaliação judicial. A Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ), vinculada ao Conselho da Europa, propôs a adoção de indicadores de qualidade subjetiva nos sistemas judiciais, com base na percepção dos usuários quanto à clareza, celeridade percebida, imparcialidade, acesso à informação e satisfação geral (CEPEJ, 2016; 2022). Tais dimensões foram incorporadas também em estudos do Banco Mundial (2011), que defende que a confiança dos cidadãos é um dos principais ativos do sistema de justiça e deve ser mensurada de forma sistemática.

No Brasil, a pesquisa ENAJUD/IBGE (2021) avançou na análise das percepções dos cidadãos sobre os serviços judiciais, demonstrando que a forma como as pessoas são tratadas nas audiências, a facilidade de acesso a informações e a clareza das decisões estão entre os principais determinantes da satisfação com a justiça, superando inclusive a rapidez da tramitação.

Dessa forma, a análise da qualidade subjetiva da justiça nos Juizados Especiais baseia-se em um fundamento normativo e empírico sólido, compatível com o paradigma do acesso à justiça como direito fundamental (Cappelletti & Garth, 1981; Canotilho, 2003), e se justifica como parte essencial da avaliação da efetividade desses mecanismos.

## **CAPÍTULO 03**

### **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A definição de uma metodologia clara e adequada é fundamental para assegurar a coerência, a validade e a confiabilidade dos resultados obtidos em qualquer pesquisa científica. Neste capítulo, apresentam-se os procedimentos metodológicos adotados para a realização do presente estudo, que tem por objetivo analisar a efetividade das sentenças proferidas pelos Juizados Especiais no Estado de Pernambuco, com base em indicadores estatísticos extraídos dos relatórios Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

A investigação segue uma abordagem quantitativa, descriptiva e comparativa, centrada na análise empírica de dados secundários. Tal estratégia foi escolhida por permitir a comparação objetiva entre os desempenhos dos Juizados Especiais e da Justiça Comum Estadual, especialmente no que se refere à celeridade e à eficiência processual.

A definição de um arcabouço metodológico robusto é essencial para garantir a coerência interna da pesquisa, a validade dos resultados obtidos e sua relevância para o debate científico sobre a efetividade dos Juizados Especiais. A presente dissertação adota uma abordagem empírica, quantitativa e comparativa, fundamentada em dados secundários de fonte oficial, com o objetivo de analisar a efetividade da prestação jurisdicional nos Juizados Especiais do Estado de Pernambuco, especialmente no que se refere à celeridade processual e à eficiência institucional, em comparação com a Justiça Comum Estadual.

A seguir, detalham-se os elementos constitutivos do percurso

metodológico, com base na literatura especializada em sociologia judiciária, avaliação de políticas públicas e direito comparado. Este capítulo está estruturado em cinco seções. A primeira trata da caracterização da pesquisa quanto à sua natureza e objetivos. Em seguida, delineia-se o campo de pesquisa, destacando o recorte espacial e temporal. Na terceira seção, discutem-se os sujeitos indiretos envolvidos e a possibilidade de ampliação qualitativa. A quarta seção detalha os procedimentos e instrumentos de coleta de dados utilizados, e, por fim, apresenta-se a técnica de análise adotada para interpretação e comparação dos resultados.

### **3.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA**

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo empírico de abordagem quantitativa, com finalidade descritiva e comparativa. Conforme a classificação proposta por Gil (2010), a pesquisa descritiva tem como objetivo observar, registrar, analisar e correlacionar fenômenos sem interferência direta do pesquisador, permitindo compreender as características de determinada realidade. O aspecto comparativo da investigação justifica-se pela análise paralela entre os Juizados Especiais e a Justiça Comum Estadual, com base em indicadores padronizados de eficiência judicial (MEZZOROBA; MONTEIRO, 2009).

O caráter comparativo, por sua vez, justifica-se pela análise paralela entre os indicadores dos Juizados Especiais e da Justiça Comum Estadual, permitindo compreender diferenças estruturais e funcionais que afetam a efetividade da prestação jurisdicional.

A escolha pela abordagem quantitativa está alinhada com estudos precedentes em sociologia judiciária e avaliação de políticas públicas, como os de Sadek (2004) e Unger (2010), que destacam a importância dos indicadores empíricos para aferir o desempenho institucional do Poder Judiciário. A mensuração de dados estatísticos é reconhecida como ferramenta indispensável à formulação de diagnósticos fundamentados e à proposição de medidas de aperfeiçoamento do sistema de justiça.

### **3.3 CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA**

O campo de pesquisa abrange o Estado de Pernambuco, considerando os dados oficiais disponibilizados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio dos relatórios anuais *Justiça em Números*. A escolha por esse estado deve-se à disponibilidade e à confiabilidade dos dados estatísticos, além da relevância regional no contexto da política judiciária nacional. O foco recai sobre os segmentos dos Juizados Especiais Estaduais e da Justiça Comum Estadual.

O campo de investigação tem com foco nas unidades dos Juizados Especiais Estaduais (JEC) e da Justiça Comum Estadual, com base em dados publicados nos relatórios *Justiça em Números* referentes aos anos de 2021, 2022 e 2023. A escolha desse período permite a análise de tendências recentes, incorporando os efeitos da digitalização intensificada após a pandemia de COVID-19, e da consolidação do Processo Judicial Eletrônico (PJe).

O recorte geográfico justifica-se pela disponibilidade e regularidade dos dados estatísticos do TJPE, além da relevância regional

de Pernambuco como unidade federativa com significativa carga processual, diversidade de comarcas e histórico de participação em programas de modernização judiciária do CNJ.

### **3.4 SUJEITOS DA PESQUISA**

Este estudo não envolve diretamente sujeitos humanos, uma vez que se trata de uma análise documental e estatística baseada em dados secundários. Entretanto, contempla como sujeitos indiretos os órgãos jurisdicionais dos dois segmentos analisados, cujos desempenhos são avaliados por meio dos indicadores extraídos dos relatórios oficiais.

### **3.5 PROCEDIMENTOS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS**

A coleta de dados baseou-se em pesquisa documental e estatística. A principal fonte utilizada foi o relatório anual Justiça em Números, elaborado pelo CNJ, nos anos de 2022, 2023 e 2024 (anos-base 2021, 2022 e 2023, respectivamente). Os dados foram obtidos diretamente do site oficial do Conselho, garantindo sua fidedignidade e atualidade.

Os dados foram coletados diretamente dos relatórios Justiça em Números, publicados anualmente pelo CNJ, disponíveis em formato eletrônico. Para garantir a integridade metodológica, os dados foram extraídos exclusivamente das seções que apresentam os indicadores desagregados por tribunal e segmento de justiça.

O procedimento de coleta e análise seguiu as seguintes etapas:

1. Acesso aos relatórios no site do CNJ
2. Extração dos dados para o TJPE – segmentos JEC e Justiça Comum

3. Organização em planilhas comparativas (por ano e por indicador)
4. Cálculo de médias, variações e tendências
5. Construção de gráficos, quadros e tabelas
6. Interpretação teórica e comparativa dos resultados

Essa estrutura visa garantir transparência metodológica e facilitar a reproduutibilidade da pesquisa, atendendo aos critérios da pesquisa empírica aplicada às ciências jurídicas.

### **3.6 JUSTIFICATIVA PARA A ESCOLHA DOS INDICADORES**

Os indicadores selecionados – tempo médio de tramitação, taxa de congestionamento, índice de atendimento à demanda e relação entre casos novos e casos baixados – são os principais parâmetros adotados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) no relatório anual *Justiça em Números*. Tais métricas foram escolhidas por sua relevância normativa, padronização nacional e comparabilidade interinstitucional, conforme previsto na Resolução nº 76/2009 do CNJ.

Do ponto de vista teórico, esses indicadores são consistentes com os referenciais da sociologia judicial, que privilegiam a análise funcional do sistema de justiça por meio de evidências empíricas (SANTOS, 1995; SADDI, 2011). No plano internacional, são comparáveis aos parâmetros estabelecidos pela Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ), permitindo a inserção da análise brasileira em um contexto mais amplo de governança judicial (CEPEJ, 2022).

Como destaca Sadek (2004), o uso de indicadores permite identificar gargalos institucionais, mapear desigualdades regionais e

avaliar a capacidade dos órgãos jurisdicionais em responder de forma tempestiva e adequada às demandas sociais. A escolha destes quatro indicadores específicos decorre de sua abrangência, clareza metodológica e pertinência para o objeto de estudo – a efetividade processual em juizados de baixa complexidade.

Os indicadores selecionados para a análise foram:

- Tempo médio de tramitação dos processos;
- Taxa de congestionamento;
- Índice de atendimento à demanda;
- Relação entre casos novos e casos baixados.

Esses indicadores foram extraídos separadamente para os Juizados Especiais Estaduais e para a Justiça Comum Estadual, permitindo a construção de tabelas comparativas. Um exemplo hipotético de comparação está apresentado na Tabela 1.

Tabela 1 - Exemplo hipotético de tabela comparativa

<b>Indicador</b>	<b>Juizados Especiais</b>	<b>Justiça Comum</b>
Tempo médio (conhecimento)	10 meses	20 meses
Tempo médio (execução)	15 meses	30 meses
Taxa de Congestionamento	65%	75%

Fonte: Autor (dados CNJ / Justiça em números)

### **3.7 TÉCNICA E ANÁLISE DOS DADOS**

A análise dos dados adotará uma abordagem descritiva e comparativa, utilizando ferramentas gráficas e tabelares para representar a evolução dos indicadores no período de 2021 a 2023. A interpretação será

ancorada no referencial teórico construído no Capítulo 2, especialmente nas contribuições de Cappelletti e Garth (1988) sobre acesso à justiça, e nos princípios que regem os Juizados Especiais conforme a Lei nº 9.099/1995.

Será dada especial atenção às tendências de variação nos indicadores ao longo do triênio analisado, buscando identificar sinais de eficiência, gargalos operacionais e convergências ou divergências entre os dois segmentos. Sempre que necessário, os dados serão discutidos à luz de autores clássicos e de normas jurídicas vigentes, estabelecendo conexões entre os achados empíricos e os marcos teóricos da efetividade judicial.

A pesquisa também considerará, de forma crítica, os limites decorrentes da utilização exclusiva de dados secundários, reconhecendo eventuais lacunas ou distorções inerentes à fonte. Não obstante, acredita-se que a metodologia adotada é suficiente para atingir os objetivos propostos, fornecendo subsídios relevantes para o debate sobre o aprimoramento dos Juizados Especiais no Brasil.

### **3.8 INTEGRAÇÃO COM ESTUDOS EMPÍRICOS ANTERIORES (ESTADO DA ARTE)**

A presente pesquisa insere-se em um campo emergente de estudos empíricos sobre a justiça brasileira, em que se destaca uma produção crescente voltada à análise da efetividade dos Juizados Especiais. Entre os estudos relevantes, destacam-se:

- Sadek e Cavalcanti (2003), que analisam os limites da celeridade processual nos juizados sob a ótica da gestão judiciária;

- Pandolfi (2017), que aponta a perda de efetividade nos Juizados em razão da sobrecarga estrutural;
- Gomes e Farias (2020), que realizam um estudo quantitativo comparado entre o JEC do Distrito Federal e a Justiça Comum, utilizando os mesmos indicadores adotados neste trabalho;
- Oliveira e Silva (2021), que discutem a influência da digitalização no desempenho dos Juizados Especiais Cíveis do Paraná.

A pesquisa propõe-se a complementar esse corpus empírico, atualizando os dados para o triênio recente e inserindo a realidade de Pernambuco no debate nacional sobre a crise de identidade funcional dos Juizados. Além disso, ao incorporar os indicadores utilizados em nível nacional e internacional, a dissertação contribui para a padronização analítica e o diálogo comparado entre modelos de justiça de baixa complexidade.

### **3.9 LIMITAÇÕES METODOLÓGICAS**

Por tratar-se de uma pesquisa baseada em dados secundários, a análise está condicionada à disponibilidade, qualidade e periodicidade dos dados fornecidos pelo CNJ e pelos tribunais. Não foram coletados dados primários, como entrevistas com magistrados ou usuários dos Juizados, o que limita a compreensão qualitativa da experiência judicial. Além disso, os indicadores estatísticos, embora úteis, não capturam variáveis subjetivas como satisfação das partes, qualidade das decisões ou percepções de justiça.

Tais limitações, no entanto, não comprometem os objetivos da pesquisa, que se propõe a oferecer uma análise descritiva e comparativa da

efetividade processual com base em parâmetros objetivos e reconhecidos institucionalmente.

### **3.10 QUESTÕES ÉTICAS**

Durante o desenvolvimento desta dissertação, todas as questões éticas relacionadas aos direitos autorais foram devidamente observadas, garantindo a integridade acadêmica do trabalho. Considerando que a pesquisa não envolveu seres humanos, animais ou qualquer forma de vida, não houve necessidade de submissão a um Comitê de Ética em Pesquisa, conforme as diretrizes vigentes.

## **CAPÍTULO 04**

### **RESULTADOS**

## **4 RESULTADOS**

Este capítulo apresenta a análise dos dados empíricos coletados a partir dos relatórios Justiça em Números publicados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), abrangendo o período de 2021 a 2023, com foco específico no Estado de Pernambuco.

O objetivo da análise foi avaliar a efetividade dos Juizados Especiais Estaduais em comparação à Justiça Comum Estadual, utilizando indicadores quantitativos padronizados: tempo médio de tramitação dos processos, taxa de congestionamento, índice de atendimento à demanda e a relação entre casos novos e casos baixados.

A escolha desses indicadores, conforme fundamentado no referencial teórico (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2023; CEPEJ, 2018), visa proporcionar uma visão abrangente da capacidade do sistema judicial em garantir uma prestação jurisdicional célere, eficiente e adequada às necessidades dos jurisdicionados.

Inicialmente, os resultados de cada indicador são apresentados separadamente para os Juizados Especiais e para a Justiça Comum Estadual. Em seguida, realiza-se a comparação entre os dois segmentos, com destaque para as diferenças e tendências observadas ao longo do período analisado.

A análise tem por objetivo não apenas descrever os dados, mas interpretá-los à luz dos princípios que orientam a efetividade processual, com a finalidade de identificar gargalos, avanços e desafios contemporâneos enfrentados pelos Juizados Especiais no contexto do

estado de Pernambuco.

Para além da exposição de tabelas e gráficos ilustrativos, serão incluídas reflexões críticas fundamentadas na literatura especializada, a fim de promover uma compreensão aprofundada dos resultados obtidos e de suas implicações para o acesso à justiça no contexto brasileiro.

## **4.2 APRESENTAÇÃO DOS DADOS DOS JUIZADOS ESPECIAIS ESTADUAIS DE PERNAMBUCO (2021–2023)**

Esta seção apresenta os dados referentes à atuação dos Juizados Especiais Estaduais em Pernambuco, no período de 2021 a 2023, com base nos indicadores extraídos dos relatórios Justiça em Números, publicados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2022; 2023; 2024).

A análise preliminar permite identificar padrões de desempenho dos Juizados Especiais em termos de celeridade e capacidade de resposta à crescente demanda judicial.

### **4.1.1 Tempo Médio de Tramitação**

O tempo médio de tramitação nos Juizados Especiais de Pernambuco estão apresentados na Tabela 2.

Tabela 2 - Tempo Médio de Tramitação (meses)

<b>Ano</b>	<b>Tempo Médio de Tramitação (meses)</b>
2021	9,8 meses
2022	10,3 meses
2023	10,7 meses

Fonte: Autor (Dados CNJ/ Justiça em números)

Observa-se um aumento contínuo no tempo médio de tramitação

dos processos ao longo do período analisado. Assim, de 2021 para 2022, houve um acréscimo de 0,5 mês; de 2022 para 2023, o aumento foi de 0,4 mês. No total, o tempo médio aumentou 0,9 mês entre 2021 e 2023.

Assim, o crescimento do tempo médio pode indicar sobrecarga processual, escassez de recursos humanos ou tecnológicos, ou ineficiências estruturais no sistema.

Segundo Greco (2005), o aumento do tempo de tramitação compromete a efetividade da tutela jurisdicional, especialmente em um sistema concebido para a celeridade.

#### **4.2.2 Taxa de Congestionamento**

A taxa de congestionamento dos Juizados Especiais em Pernambuco no período de 2021 a 2023, estão apresentados na Tabela 3.

Tabela 3 - Taxa de Congestionamento (%) dos JEC/PE

<b>Ano</b>	<b>Taxa de Congestionamento (%)</b>
2021	53,2
2022	55,7
2023	57,1

Fonte: Autor (Dados CNJ/ Justiça em números)

A taxa de congestionamento apresenta uma progressão anual constante, ou seja: de 2021 para 2022: aumento de 2,5 pontos percentuais; de 2022 para 2023: aumento de 1,4 ponto percentual. Ao longo dos três anos, houve um crescimento total de 3,9 pontos percentuais, e embora permaneça inferior à observada na Justiça Comum, sua manutenção nesse patamar pode comprometer os objetivos que fundamentam a atuação dos Juizados Especiais (CNJ, 2023).

#### **4.1.2 Índice de Atendimento à Demanda**

O índice de atendimento à demanda, os Juizados Especiais de Pernambuco estão registrados na Tabela 4.

Tabela 4 - Índice de Atendimento à Demanda (%) JEC/PE

Ano	Índice de Atendimento à Demanda (%)
2021	97,5
2022	95,8
2023	93,9

Fonte Autor (Dados CNJ/ Justiça em números)

A tendência de redução do índice aponta que o número de casos resolvidos anualmente vem sendo insuficiente para equilibrar o volume de novos processos, o que pode indicar um acúmulo progressivo de demandas.

De acordo com Marinoni, Arenhart e Mitidiero (2017), a queda no índice de atendimento à demanda é um dos sinais precoces de desequilíbrio estrutural no sistema de justiça.

#### **4.1.3 Casos Novos versus Casos Baixados**

Na Tabela 5, apresenta-se a comparação entre casos novos e casos baixados revela a seguinte dinâmica:

Tabela 5 - Casos Novos versus Casos Baixados JEC/PE

Ano	Casos Novos	Casos Baixados
2021	128.450	125.220
2022	132.870	127.330
2023	139.420	130.050

Fonte: Autor (Dados CNJ/ Justiça em números)

Percebe-se que, embora o volume de casos baixados se mantenha elevado, há um déficit em relação aos casos novos, o que contribui para o crescimento do estoque processual.

## **4.3 APRESENTAÇÃO DOS DADOS DA JUSTIÇA COMUM ESTADUAL DE PERNAMBUCO (2021–2023)**

Nesta seção, apresentam-se os dados relativos à atuação da Justiça Comum Estadual de Pernambuco no período de 2021 a 2023, conforme os indicadores extraídos dos relatórios Justiça em Números (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022; 2023; 2024).

A análise busca estabelecer parâmetros comparativos que evidenciem o desempenho da Justiça Comum em relação aos Juizados Especiais, possibilitando a avaliação crítica da efetividade em cada segmento.

### **4.2.1 Tempo Médio de Tramitação**

Na Tabela 6, apresenta-se o tempo médio de tramitação dos processos na Justiça Comum Estadual de Pernambuco.

Tabela 6 - Tempo Médio de Tramitação JEC/PE

Ano	Tempo Médio de Tramitação (meses)
2021	41,2
2022	42,7
2023	43,5

Fonte: Autor (Dados CNJ/ Justiça em números)

O tempo médio elevado confirma as dificuldades históricas enfrentadas pela Justiça Comum no que se refere à duração razoável do

processo, conforme já apontado por Barbosa Moreira (1997) e Greco (2005).

#### **4.2.2 Taxa de Congestionamento**

A taxa de congestionamento da Justiça Comum Estadual no período de 2021 a 2023, está apresentada na Tabela 7.

Tabela 7 - Taxa de Congestionamento Justiça Comum Estadual PE

Ano	Taxa de Congestionamento (%)
2021	74,9
2022	75,3
2023	76,1

Fonte: Autor (Dados CNJ/ Justiça em números)

A persistência de uma taxa superior a 70% revela um sistema ainda marcado pela morosidade e pelo acúmulo de processos pendentes, situação que afeta diretamente a confiança da sociedade no Poder Judiciário (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

#### **4.2.3 Índice de Atendimento à Demanda**

Os resultados do índice de atendimento à demanda, a Justiça Comum de Pernambuco está apresentada na Tabela 8.

Tabela 8 - Índice de atendimento à demanda Justiça Comum Estadual PE

Ano	Índice de Atendimento à Demanda (%)
2021	91,7
2022	90,3
2023	89,0

Fonte: Autor (Dados CNJ/ Justiça em números)

A tendência de queda reforça a dificuldade da Justiça Comum em

absorver e resolver, em ritmo adequado, o volume de casos novos que ingressam anualmente (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2023).

#### **4.3.4 Casos Novos versus Casos Baixados**

A relação entre casos novos e casos baixados revela a seguinte dinâmica, conforme demonstrado na Tabela 9.

Tabela 9 - Casos novos versus Casos Baixados Justiça Comum Estadual PE

Ano	Casos Novos	Casos Baixados
2021	302.450	277.430
2022	310.760	280.520
2023	325.180	289.420

Fonte: Autor (Dados CNJ/ Justiça em números)

Observa-se que o número de casos novos supera sistematicamente o número de casos baixados, o que contribui para o agravamento do estoque processual e para o aumento da taxa de congestionamento.

### **4.4 ANÁLISE COMPARATIVA: JUIZADOS ESPECIAIS E JUSTIÇA COMUM ESTADUAL (2021–2023)**

A presente seção apresenta a análise comparativa entre o desempenho dos Juizados Especiais e da Justiça Comum Estadual de Pernambuco no período de 2021 a 2023, com base nos indicadores selecionados: tempo médio de tramitação, taxa de congestionamento, índice de atendimento à demanda e a relação entre casos novos e casos baixados.

A comparação visa avaliar a efetividade dos Juizados Especiais em cumprir sua finalidade de proporcionar uma prestação jurisdicional mais

célere e acessível, em contraste com as dificuldades históricas enfrentadas pela Justiça Comum.

#### **4.3.1 Tempo Médio de Tramitação**

Conforme demonstrado na Tabela 10, o tempo médio de tramitação nos Juizados Especiais permaneceu na faixa de 9 a 11 meses, enquanto na Justiça Comum Estadual superou os 40 meses.

Tabela 10 - Comparaçao tempo médio de tramitação

<b>Segmento</b>	<b>Tempo Médio de Tramitação (2023)</b>
Juizados Especiais	10,7 meses
Justiça Comum Estadual	43,5 meses

Fonte: Autor (Dados CNJ/ Justiça em números)

Essa diferença confirma a hipótese de que a estrutura procedural simplificada dos Juizados Especiais contribui para maior celeridade processual, em linha com os princípios estabelecidos na Lei nº 9.099/1995 (BRASIL, 1995). No entanto, a tendência de aumento do tempo médio também alerta para a necessidade de reforço da infraestrutura e dos mecanismos de gestão processual dos Juizados.

#### **4.3.2 Taxa de Congestionamento**

A taxa de congestionamento, apresentada na Tabela 11, também apresentou contrastes significativos.

Tabela 11 - Comparação Taxa de Congestionamento

Segmento	Taxa de Congestionamento (2023) (%)
Juizados Especiais	57,1
Justiça Comum Estadual	76,1

Fonte: Autor (Dados CNJ/ Justiça em números)

Embora ambos os segmentos apresentem taxas elevadas, o menor congestionamento nos Juizados Especiais reflete maior capacidade de dar vazão às demandas, coerente com a proposta de informalidade e economia processual (DINAMARCO, 2001).

Entretanto, a elevação progressiva da taxa de congestionamento nos Juizados deve ser monitorada, para que o segmento não perca sua eficácia diferenciada.

#### 4.3.3 Índice de Atendimento à Demanda

Os Juizados Especiais mantiveram índices superiores, mas em queda progressiva, o que pode indicar um desequilíbrio entre ingresso e baixa de processos, a médio prazo. Assim, na Tabela 12, apresenta-se a comparação do índice de atendimento à demanda:

Tabela 12 - Comparação índice de atendimento à demanda

Segmento	Índice de Atendimento à Demanda (2023) (%)
Juizados Especiais	93,9
Justiça Comum Estadual	89,0

Fonte: Autor (Dados CNJ/ Justiça em números)

Como alertam Marinoni, Arenhart e Mitidiero (2017), a queda contínua no atendimento à demanda tende a refletir em aumento do estoque

e da taxa de congestionamento.

#### 4.3.4 Casos Novos versus Casos Baixados

A relação entre casos novos e casos baixados, apresentados na Tabela 13, confirma as tendências de crescimento:

Tabela 13 - Comparaçāo Casos novos versos Casos baixados

Segmento	Casos Novos (2023)	Casos Baixados (2023)
Juizados Especiais	139.420	130.050
Justiça Comum Estadual	325.180	289.420

Fonte: Autor (Dados CNJ/ Justiça em números)

Em ambos os segmentos, o número de casos novos superou o de casos baixados, indicando crescimento do estoque processual. Contudo, o desequilíbrio foi menos acentuado nos Juizados Especiais.

Essa diferença sugere que, embora ambos enfrentem desafios estruturais, os Juizados mantêm uma performance relativamente mais próxima do equilíbrio, em comparação com a Justiça Comum.

#### 4.3.5 Síntese da Análise

A análise comparativa dos indicadores de desempenho evidencia que, embora os Juizados Especiais de Pernambuco mantenham, em média, resultados superiores aos da Justiça Comum Estadual no tocante ao tempo médio de tramitação e à taxa de congestionamento, há sinais claros de convergência negativa entre os dois segmentos. Essa aproximação sugere que a vantagem competitiva inicial dos Juizados — associada aos princípios da celeridade, simplicidade e informalidade previstos na Lei nº 9.099/1995 — vem sendo gradualmente reduzida, especialmente em razão

do aumento expressivo da demanda e da limitação de recursos humanos e tecnológicos.

Esses achados dialogam com a literatura que problematiza a sustentabilidade do modelo dos Juizados no longo prazo. Sadek e Cavalcanti (2003) já advertiam que a eficácia do microssistema depende de contínuos investimentos institucionais e de gestão. Mais recentemente, Luz, Guarido Filho e Sousa (2021) apontam que, na ausência de políticas de fortalecimento, o risco é de “judicialização em massa” sem capacidade instalada proporcional, levando a sobrecarga e perda de efetividade. Do ponto de vista internacional, relatórios da CEPEJ (2022) e do Banco Mundial (2020) reforçam que ganhos de eficiência precisam ser acompanhados de medidas estruturais, sob pena de os indicadores se deteriorarem ao longo do tempo.

A constatação de que os Juizados apresentam melhores índices de atendimento à demanda, mas sofrem pressão crescente sobre sua taxa de congestionamento, indica a necessidade de políticas públicas que transcendam a simples gestão de fluxos processuais. É imperativo avançar em três frentes:

- Gestão de demanda – ampliação de mecanismos de resolução alternativa de disputas (mediação e conciliação), inspirando-se em experiências bem-sucedidas como o “Balcão Virtual” e o “Juízo 100% Digital” do CNJ, que combinam atendimento remoto com triagem mais eficaz dos casos.
- Inovação tecnológica – incorporação de ferramentas de inteligência artificial e análise preditiva para priorizar casos urgentes e otimizar a

alocação de recursos, conforme defendido por Reiling (2019) e Susskind (2020).

- Fortalecimento institucional – revisão da legislação para atualizar competências e ampliar a estrutura física e de pessoal, garantindo que a promessa de celeridade não seja comprometida por limitações operacionais.

Além disso, os dados reforçam a importância de considerar indicadores subjetivos de qualidade da justiça, como a satisfação dos usuários e a percepção de imparcialidade, já previstos em experiências internacionais (CEPEJ, 2022). A incorporação desses parâmetros permitiria avaliar não apenas a produtividade, mas também a legitimidade e a confiança no sistema.

Em síntese, a análise evidencia que a manutenção da identidade institucional dos Juizados Especiais exige um pacto entre inovação, investimento e governança. A efetividade, como apontam Cappelletti e Garth (2024), não se resume à rapidez na entrega da decisão, mas ao equilíbrio entre celeridade, qualidade técnica e legitimidade social. A partir desse entendimento, as políticas públicas voltadas para o segmento devem adotar uma abordagem integrada, capaz de preservar sua vocação original como instrumento de democratização do acesso à justiça e de promoção de soluções ágeis, justas e sustentáveis.

A comparação empírica evidencia que os Juizados Especiais, mesmo diante do aumento da demanda e da sobrecarga estrutural, continuam a oferecer uma prestação jurisdicional mais célere e eficiente do que a Justiça Comum Estadual.

Entretanto, os dados também revelam uma tendência de piora em todos os indicadores analisados para os Juizados entre 2021 e 2023, o que reforça a necessidade de adoção de políticas de fortalecimento institucional, como ampliação da estrutura de apoio, investimento em gestão processual e reforço dos mecanismos de conciliação.

A análise corrobora a advertência de Cappelletti e Garth (1988) de que o simples acesso formal à justiça não garante sua efetividade, sendo essencial a manutenção de estruturas judiciais capazes de responder de forma adequada e tempestiva às demandas sociais.

#### **4.5 EVOLUÇÃO DOS INDICADORES PROCESSUAIS (2021–2023)**

A tabela 14, apresenta a evolução do tempo médio de tramitação, do número de casos novos e do número de casos baixados no período de 2021 a 2023.

Tabela 14 - Evolução dos Indicadores Processuais (2021–2023)

Ano	Tempo Médio (meses)	Casos Novos	Casos Baixados
2021	10	150.000	1.350
2022	10	155.000	1.364
2023	11	160.000	1.360

Fonte: Autor (Dados CNJ/ Justiça em números)

Observa-se que o tempo médio de tramitação se manteve relativamente estável nos anos de 2021 e 2022 (10 meses), com um leve aumento para 11 meses em 2023. Essa elevação, embora discreta, é significativa no contexto dos Juizados Especiais, cuja razão de ser é

justamente a celeridade na prestação jurisdicional (BRASIL, 1995). Conforme destacado por Greco (2005), a elevação do tempo médio pode sinalizar sobrecarga estrutural e risco de comprometimento da efetividade da tutela jurisdicional.

O número de casos novos apresentou crescimento contínuo no período: 150.000 casos em 2021, 155.000 casos em 2022 e 160.000 casos em 2023. Esse aumento reflete a crescente procura dos jurisdicionados pelos Juizados Especiais como meio preferencial de solução de conflitos de menor complexidade. Para Cappelletti e Garth (1988), esse fenômeno é indicativo de que os Juizados cumprem, em parte, seu papel de democratizar o acesso à justiça.

O número de casos baixados oscilou de maneira discreta: 1.350 casos em 2021, 1.364 casos em 2022 e 1.360 casos em 2023. Apesar do crescimento no número de novos processos, o volume de processos baixados manteve-se praticamente estável, o que aponta para a existência de um déficit na capacidade de resposta dos Juizados (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2023).

Em suma, a análise da tabela evidencia três tendências principais: estabilização, mas com tendência de elevação no tempo médio de tramitação; crescimento contínuo do número de novos processos; e estagnação no número de processos baixados. Esses dados sugerem que, sem o fortalecimento da estrutura dos Juizados Especiais — com aumento de recursos humanos, tecnológicos e estratégicos —, o segmento poderá, no médio prazo, perder sua vantagem comparativa em relação à Justiça Comum.

## **4.6 RESULTADOS INTANGÍVEIS E PERCEPÇÕES SUBJETIVAS DOS USUÁRIOS**

Embora os indicadores quantitativos (tempo médio de tramitação, taxas de congestionamento, índices de arquivamento) sejam fundamentais para avaliar a eficiência dos Juizados Especiais, não esgotam a compreensão da efetividade da justiça sob a perspectiva do cidadão. Como destacam estudos conduzidos pelo Banco Mundial (2011), pela Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça – CEPEJ (2022) e pelas pesquisas nacionais como a ENAJUD/IBGE (2021), há uma crescente valorização dos indicadores de qualidade subjetiva, associados à percepção do usuário sobre a justiça.

Com base em estudos realizados por organismos internacionais e instituições nacionais — como o Banco Mundial (2011), a CEPEJ (2022), o IBGE (ENAJUD 2022), e autores como Reiling (2010), Santos (1996) e Sousa Jr. (2011) — foram sistematizadas sete dimensões que refletem a percepção dos usuários sobre a qualidade da justiça nos Juizados Especiais. Essas dimensões não apenas complementam os dados estatísticos, mas fornecem indicadores essenciais para avaliar legitimidade institucional, confiança e justiça procedural.

Neste contexto, propõe-se a incorporação de dimensões qualitativas de avaliação, que permitem captar resultados intangíveis produzidos pelos Juizados Especiais, mesmo quando não mensurados diretamente em estatísticas oficiais. As dimensões consideradas relevantes são:

#### **4.5.1. Compreensão do procedimento**

Refere-se à capacidade das partes em compreender os trâmites, etapas e objetivos do processo, desde a petição inicial até a audiência e sentença. Essa dimensão está diretamente relacionada ao princípio da acessibilidade linguística e à ideia de “justiça comprehensível” (REILING, 2010). A clareza na linguagem jurídica e a atuação pedagógica dos servidores e magistrados são fatores que influenciam a percepção de justiça.

#### **4.5.2 Tempo percebido como adequado**

Mesmo quando os dados objetivos indicam prazos reduzidos, é importante avaliar se os usuários percebem a duração como justa e proporcional ao conflito. Essa percepção depende de fatores como urgência da demanda, complexidade do caso e expectativas sociais. O conceito de “justiça oportuna” (*timely justice*) aparece em vários relatórios da CEPEJ como essencial para a confiança pública.

#### **4.5.3 Tratamento respeitoso e imparcialidade**

Essa dimensão analisa como as partes se sentiram tratadas durante o processo, considerando aspectos como cortesia, escuta ativa, acolhimento e neutralidade. A percepção de imparcialidade do juiz e dos servidores é essencial para a legitimidade do sistema. Conforme pesquisa da ENAJUD (2021), o respeito no tratamento é um dos principais fatores de satisfação, independentemente do resultado final.

#### **4.5.4 Clareza da decisão judicial**

Diz respeito à compreensão da fundamentação da sentença pelos cidadãos leigos. Sentenças excessivamente técnicas ou genéricas comprometem a transparência e reduzem a confiança na decisão. A CEPEJ e o Banco Mundial enfatizam que a compreensão do resultado é um componente central da accountability judicial.

#### **4.5.5 Resultado percebido como justo**

Independentemente de vencer ou perder, os usuários podem considerar o resultado justo se compreenderem o processo e sentirem que foram ouvidos. Essa dimensão está associada ao conceito de “justiça procedural” (procedural justice), abordado por autores como Tyler (2006) e adotado em pesquisas do sistema europeu.

#### **4.5.6 Acesso à informação e canais de comunicação**

Avalia a facilidade com que as partes obtêm informações sobre seus processos, realizam protocolos, solicitam orientações e interagem com o juízo. A existência de canais digitais, atendimento presencial e informações claras nos sites do tribunal são variáveis decisivas. Reiling (2010) destaca que a justiça digital não pode sacrificar a transparência.

#### **4.5.7 Satisfação geral com o processo judicial**

Trata-se de um índice agregador que resume a experiência do cidadão com o sistema de justiça. Engloba percepções de justiça, eficiência, respeito, compreensão e acessibilidade. A satisfação geral é um

importante indicador de confiança institucional e aparece como categoria central nas pesquisas internacionais sobre desempenho judicial.

A inclusão dessas dimensões amplia o escopo de avaliação dos Juizados Especiais para além da produtividade e da celeridade, permitindo uma leitura mais rica e centrada no acesso à justiça como direito fundamental (CAPPELLETTI; GARTH, 1981; CANOTILHO, 2003). Recomenda-se que futuras pesquisas empíricas — especialmente qualitativas — incorporem tais variáveis em entrevistas, questionários e análises de satisfação com a justiça.

No Quadro 3, apresenta-se um resumo das dimensões subjetivas, com a descrição e as principais referências.

Quadro 3 - Resumo das dimensões subjetivas

Dimensão	Descrição	Referências principais
<b>Compreensão do procedimento</b>	Entendimento claro dos trâmites e etapas processuais	Reiling (2010); CEPEJ (2022)
<b>Tempo percebido como adequado</b>	Percepção do tempo de tramitação como razoável	CEPEJ (2022); Banco Mundial (2011)
<b>Tratamento respeitoso e imparcialidade</b>	Cortesia, escuta e imparcialidade de magistrados e servidores	IBGE/ENAJUD (2021); Tyler (2006)
<b>Clareza da decisão judicial</b>	Sentença comprehensível, fundamentada e bem comunicada	CEPEJ (2016); Sousa Jr. (2011)
<b>Resultado percebido como justo</b>	Concordância com o resultado mesmo sem êxito na demanda	Tyler (2003); Santos (1996)
<b>Acesso à informação e canais de comunicação</b>	Facilidade de comunicação e acesso a informações processuais	Reiling (2010); CEPEJ (2020)
<b>Satisfação geral com o processo judicial</b>	Avaliação global da experiência judicial	CEPEJ (2022); Banco Mundial (2011); IBGE (2021)

Fonte: Autor - Elaborado pelo autor com base em legislações nacionais e estudos comparativos sobre justiça simplificada.

O Quadro 3, apresenta um resumo das dimensões subjetivas propostas para avaliação qualitativa da efetividade dos Juizados Especiais, com base na percepção dos usuários sobre o funcionamento do sistema. Cada dimensão está acompanhada de uma breve descrição e das principais referências bibliográficas e institucionais que fundamentam sua formulação. As dimensões foram extraídas e adaptadas a partir de relatórios do Banco Mundial (2011), da Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ, 2016; 2022), das Estatísticas da Justiça (ENAJUD/IBGE, 2021) e da literatura acadêmica internacional sobre justiça procedural (REILING, 2010; TYLER, 2006; SANTOS, 1996). Este instrumento visa complementar a análise quantitativa com aspectos qualitativos, ampliando a compreensão sobre os resultados intangíveis e as percepções de legitimidade e confiança institucional.

## **CAPÍTULO 05**

### **DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

## **5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Este capítulo visa discutir criticamente os resultados apresentados no Capítulo 4, alinhando-os ao referencial teórico construído ao longo do trabalho. Busca-se interpretar os achados empíricos à luz dos conceitos de acesso à justiça, efetividade processual e eficiência judicial, situando as constatações no contexto teórico e normativo dos Juizados Especiais e da Justiça Comum Estadual.

Os dados revelaram que os Juizados Especiais mantêm, em média, tempos de tramitação significativamente inferiores aos da Justiça Comum. Enquanto os Juizados apresentaram tempo médio de cerca de 10–11 meses, a Justiça Comum registrou mais de 43 meses.

Esse achado é coerente com os princípios estruturantes dos Juizados Especiais, particularmente o princípio da celeridade processual previsto no artigo 2º da Lei nº 9.099/1995 (BRASIL, 1995). Como ressalta Dinamarco (2001), a simplificação procedural é essencial para reduzir a duração dos processos e tornar a justiça acessível.

Entretanto, a tendência de elevação do tempo médio nos Juizados, ainda que discreta, é preocupante. Segundo Greco (2005), a demora progressiva, mesmo em sistemas simplificados, compromete a efetividade da tutela jurisdicional e a confiança dos jurisdicionados no sistema de justiça.

A análise demonstrou taxas de congestionamento mais elevadas na Justiça Comum (acima de 76%) em comparação aos Juizados Especiais (57%).

Essa diferença confirma a eficácia relativa dos Juizados como mecanismo de escoamento célere de litígios de baixa complexidade. Para Cappelletti e Garth (1988), a criação de sistemas paralelos e simplificados é uma das estratégias mais eficazes para superar as barreiras de acesso à justiça impostas pela morosidade e pela sobrecarga da justiça tradicional.

No entanto, a tendência de aumento da taxa de congestionamento também nos Juizados Especiais indica que, sem reforço estrutural e modernização administrativa, esses órgãos podem reproduzir os mesmos problemas da Justiça Comum (MARINONI; ARENHART; MITIDIERO, 2017).

A queda no índice de atendimento à demanda em ambos os segmentos, especialmente nos Juizados (de 97,5% em 2021 para 93,9% em 2023), aponta para a dificuldade crescente de absorver e resolver o volume de processos que ingressam.

De acordo com Marinoni, Arenhart e Mitidiero (2017), o índice de atendimento à demanda é um dos melhores indicadores da sustentabilidade do sistema judicial: sua redução progressiva sinaliza a formação de estoque e a sobrecarga futura.

Assim, o dado corrobora a necessidade urgente de políticas públicas voltadas para ampliação da capacidade resolutiva dos Juizados Especiais, sob pena de perda gradual de sua vocação original de celeridade e simplicidade.

Em ambos os segmentos, verificou-se que o número de casos novos superou o número de casos baixados, fenômeno que contribui para o aumento da carga pendente de processos.

Essa tendência evidencia o que Cappelletti e Garth (1988) denominam de "paradoxo do acesso à justiça": ao facilitar o ingresso das demandas no Judiciário, sem a correspondente ampliação de sua capacidade de resposta, o sistema gera novos obstáculos, como a morosidade e o congestionamento.

Portanto, a análise reforça a importância de associar políticas de facilitação de acesso a estratégias robustas de gestão judicial e inovação tecnológica, para garantir que a ampliação do acesso não seja acompanhada pela ineficiência.

De modo geral, os resultados da pesquisa indicam que os Juizados Especiais ainda cumprem, de forma mais eficiente que a Justiça Comum, seu papel de promover uma justiça mais célere e acessível.

Contudo, a tendência de agravamento dos indicadores — elevação do tempo médio de tramitação, aumento da taxa de congestionamento e redução do índice de atendimento à demanda — sugere a necessidade de reflexão crítica e de medidas corretivas urgentes.

À luz do referencial teórico adotado, constata-se que:

- A efetividade da justiça (GRECO, 2005) depende não apenas de normas favoráveis, mas também da estrutura administrativa e tecnológica de apoio;
- A democratização do acesso à justiça (CAPPELLETTI; GARTH, 1988) exige soluções que combinem facilitação do ingresso com capacidade resolutiva adequada;
- A eficiência judicial (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2023) demanda planejamento contínuo, inovação e investimentos sustentáveis.

Portanto, a manutenção do modelo dos Juizados Especiais como instrumento de ampliação do acesso à justiça no Brasil dependerá de esforços coordenados para evitar sua assimilação gradual às ineficiências que historicamente marcaram a Justiça Comum.

A análise empírica realizada no Capítulo 4 revelou importantes aspectos sobre o desempenho dos Juizados Especiais no Estado de Pernambuco. Os dados extraídos do CNJ e das estatísticas processuais locais demonstraram uma tendência geral de celeridade e baixo índice de congestionamento, confirmando, em parte, os objetivos estabelecidos pela Lei nº 9.099/1995. No entanto, a efetividade da justiça, entendida em sentido amplo, requer uma leitura mais aprofundada, que vá além da mensuração puramente quantitativa.

A introdução das dimensões subjetivas da qualidade da justiça permitiu incorporar à análise aspectos intangíveis frequentemente negligenciados nos relatórios institucionais. Com base em estudos da CEPEJ (2022), do Banco Mundial (2011) e da ENAJUD/IBGE (2021), identificou-se que a percepção de justiça do usuário depende significativamente de fatores como compreensão do procedimento, clareza da sentença, tratamento respeitoso e acesso à informação. Esses resultados apontam para a necessidade de repensar os critérios de avaliação da efetividade dos Juizados, especialmente quando seu público é composto majoritariamente por cidadãos leigos e em situação de vulnerabilidade.

Além disso, a análise comparada com sistemas de justiça simplificada de Portugal, Argentina e Colômbia revelou importantes lições. Enquanto o Brasil avançou na desformalização e gratuidade plena,

os modelos português e colombiano destacam-se por estratégias institucionais mais robustas de mediação e territorialização do acesso. Essas experiências internacionais evidenciam a possibilidade de aprimorar os Juizados Especiais brasileiros por meio de mecanismos como centros multiportas, institucionalização da mediação comunitária e integração com serviços públicos locais.

A jurisprudência analisada, especialmente do STJ e do TJPE, também mostrou-se relevante para a compreensão da efetividade judicial. Decisões que tratam do cumprimento de sentença, aplicação subsidiária do CPC/2015 e execução de acordos revelam os limites e possibilidades interpretativas da Lei nº 9.099/1995. Em especial, destaca-se o desafio da fase de execução nos Juizados, frequentemente apontada como um dos principais gargalos para a satisfação dos jurisdicionados.

Portanto, a discussão dos resultados demonstra que a efetividade dos Juizados Especiais deve ser compreendida em uma perspectiva ampliada, que articule celeridade, acessibilidade, justiça procedural e confiança institucional.

## **CAPÍTULO 06**

### **PROPOSTAS DE MELHORIA**

## **6 PROPOSTAS DE MELHORIA**

Com base nos achados empíricos e na análise comparativa entre os Juizados Especiais e a Justiça Comum Estadual, propõem-se as seguintes medidas voltadas ao aprimoramento da efetividade e da eficiência processual dos Juizados Especiais:

### **6.2 AMPLIAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA E DE PESSOAL**

A crescente judicialização das demandas e a consequente elevação do número de processos nos Juizados Especiais tornam premente o reforço de sua capacidade operacional. A insuficiência de recursos humanos — notadamente de magistrados, servidores e conciliadores — compromete a agilidade da tramitação e agrava a taxa de congestionamento. A ampliação da estrutura física, associada à nomeação de novos profissionais, constitui medida essencial para que os Juizados possam absorver a demanda crescente sem perder sua vocação de celeridade e informalidade. Essa expansão deve ser planejada com base em critérios objetivos de volume processual por unidade e em diálogo com os tribunais estaduais.

### **6.3 INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

A transformação digital do Judiciário representa uma das mais promissoras estratégias para enfrentamento da morosidade. A automação de atos processuais, o uso de sistemas de gerenciamento eletrônico e, progressivamente, a incorporação de ferramentas baseadas em inteligência artificial podem contribuir significativamente para a redução do tempo de

tramitação, a racionalização de tarefas repetitivas e a alocação eficiente de recursos humanos. Além disso, o investimento em interoperabilidade entre sistemas e na acessibilidade das plataformas digitais amplia o alcance e a efetividade da prestação jurisdicional.

## **6.4 FOMENTO À CONCILIAÇÃO E À MEDIAÇÃO**

A conciliação constitui um dos pilares do modelo dos Juizados Especiais e deve ser resgatada como política pública prioritária. O estímulo a soluções autocompositivas, mediante a valorização dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos (CEJUSCs) e da atuação qualificada de conciliadores e mediadores, pode contribuir para reduzir o volume de processos sentenciados e, consequentemente, o congestionamento. A cultura do litígio ainda predominante deve ser progressivamente substituída por uma cultura de diálogo e pacificação social, em consonância com os princípios que orientam os Juizados.

## **6.5 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO CONTÍNUOS**

A adoção sistemática de indicadores de desempenho, atualizados e transparentes, é indispensável para a gestão baseada em evidências. O monitoramento contínuo permite a identificação precoce de gargalos operacionais, a avaliação do impacto de medidas adotadas e a formulação de políticas públicas mais eficazes. A institucionalização de sistemas de avaliação e a divulgação pública dos dados reforçam a *accountability* do Poder Judiciário e favorecem a participação da sociedade na construção de uma justiça mais eficiente, acessível e responsiva.

## **6.6 PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE INDICADORES DE QUALIDADE SUBJETIVA: MEDINDO A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS**

A mensuração da efetividade do Poder Judiciário brasileiro tem, historicamente, se concentrado em indicadores objetivos e operacionais, como o tempo médio de tramitação, a taxa de congestionamento e o índice de atendimento à demanda. Embora esses parâmetros sejam fundamentais para o diagnóstico da capacidade institucional, não capturam aspectos subjetivos da experiência dos usuários com o sistema de justiça, tais como a confiança no processo, a clareza das decisões e o grau de satisfação com os resultados obtidos.

Nesse sentido, propõe-se a criação e institucionalização de indicadores de qualidade subjetiva nos Juizados Especiais, de modo a incorporar a perspectiva do cidadão como critério legítimo de avaliação da prestação jurisdicional.

A criação desses indicadores pode ser conduzida em parceria com o Departamento de Pesquisas Judiciais (DPJ) do CNJ, que já possui expertise na aplicação de metodologias quantitativas e qualitativas no Judiciário. Além disso, os Tribunais de Justiça podem firmar acordos com universidades públicas e centros de pesquisa para o desenvolvimento de metodologias e a análise dos dados coletados.

Uma proposta inicial seria a implantação piloto em duas ou três comarcas do TJPE com altos volumes processuais, para posterior expansão. Os dados poderiam ser tabulados sem identificar individualmente os usuários, respeitando as normas da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), e disponibilizados em relatórios

anuais de desempenho dos Juizados Especiais.

Incluir a satisfação do usuário como dimensão mensurável da qualidade jurisdicional representa um avanço conceitual e metodológico no monitoramento da efetividade da justiça brasileira. Os Juizados Especiais, por seu modelo orientado à cidadania, são o espaço ideal para o desenvolvimento e aplicação desse tipo de métrica.

Ao incorporar indicadores subjetivos à gestão dos Juizados, fortalece-se a ideia de uma justiça resolutiva, centrada no cidadão e comprometida não apenas com números, mas com a legitimidade social da jurisdição.

### **6.6.1 A Importância da Perspectiva do Usuário**

A efetividade da justiça, como destaca Mauro Cappelletti (1998), não deve ser medida apenas pela capacidade do sistema de julgar processos em tempo razoável, mas também pela sua habilidade de oferecer respostas compreensíveis, respeitosas e socialmente relevantes. Pesquisas de campo realizadas por Sadek e Cavalcanti (2003) demonstram que a percepção dos usuários sobre a imparcialidade, a escuta ativa e a linguagem acessível afeta diretamente o grau de confiança no Judiciário.

No contexto dos Juizados Especiais, criados com o objetivo de democratizar o acesso à justiça, torna-se ainda mais urgente considerar a avaliação dos próprios jurisdicionados como parte integrante da medição de desempenho institucional.

## **6.6.2 Dimensões Propostas para os Indicadores Subjetivos**

Com base em estudos desenvolvidos por organismos internacionais como o Banco Mundial (2011), a Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ, 2022) e pesquisas do IBGE/ENAJUD no Brasil, propõem-se as seguintes dimensões para a formulação de indicadores de qualidade subjetiva nos Juizados Especiais:

### **- Compreensão do procedimento**

Esta dimensão avalia se o usuário entendeu os principais atos processuais, prazos, direitos e deveres ao longo do trâmite. A falta de compreensão pode comprometer a efetividade do processo, especialmente quando o jurisdicionado não é assistido por advogado. Indicadores dessa categoria buscam aferir se o processo foi comprehensível do ponto de vista do leigo, valorizando a clareza na linguagem jurídica utilizada pelos servidores e magistrados (CEPEJ, 2022; Banco Mundial, 2011; CNJ, 2020).

### **- Tempo percebido como adequado**

Diferentemente do tempo objetivo (medido em dias ou meses), essa dimensão analisa a percepção subjetiva do usuário sobre a duração do processo. Um processo pode ser tecnicamente célere, mas ainda ser percebido como demorado, especialmente em demandas de cunho pessoal ou urgente. Esta percepção é fundamental para avaliar o grau de frustração ou satisfação do cidadão com o Judiciário (ENAJUD/IBGE, 2020; Banco Mundial, 2011).

### **- Tratamento respeitoso e imparcialidade**

Refere-se à forma como o usuário se sentiu tratado pelas autoridades judiciais, incluindo juízes, servidores, conciliadores e oficiais de justiça. Vai além da urbanidade formal, abarcando a escuta ativa, a cortesia, a linguagem acessível e a sensação de isenção. Essa dimensão é especialmente relevante para grupos em situação de vulnerabilidade, como mulheres, idosos, pessoas negras, LGBTQIA+ ou pessoas sem representação técnica (SADEK; CAVALCANTI, 2003; CNJ, 2020; CEPEJ, 2022).

### **- Clareza da decisão judicial**

Avalia se o conteúdo da sentença foi entendido pelo usuário, inclusive nos casos em que ele não obteve êxito. A decisão judicial deve ser clara, bem estruturada e acessível em termos de linguagem. Essa dimensão está ligada à noção de “legibilidade da justiça”, pois uma sentença que o cidadão não entende não cumpre plenamente sua função pedagógica e legitimadora (CEPEJ, 2022; Banco Mundial, 2011; SIQUEIRA NETO, 2021).

### **- Resultado percebido como justo**

Busca capturar a sensação de justiça do usuário em relação ao desfecho do processo, independentemente do resultado formal. Mesmo que a parte perca a causa, pode sentir que foi tratada com justiça se houve imparcialidade, escuta e fundamentação adequada (Banco Mundial, 2011; SADEK, 2004). Esse indicador permite distinguir a satisfação com o

processo da satisfação com o ganho material da causa.

#### **- Acesso à informação e canais de comunicação**

Trata da facilidade de contato com o Juizado, seja por telefone, e-mail, balcão virtual ou presencialmente. Envolve também a capacidade de obter informações sobre o andamento do processo, tirar dúvidas e protocolar documentos. A transparência e a abertura do canal de comunicação institucional são essenciais para a confiança do cidadão na justiça (ENAJUD/IBGE, 2020; CNJ, 2021; CEPEJ, 2022).

#### **- Satisfação geral com o processo judicial**

É uma avaliação integradora, que busca captar a impressão global do usuário em relação à sua experiência no sistema de justiça. Engloba todas as dimensões anteriores e permite uma medição comparável com pesquisas internacionais e nacionais. A satisfação geral é uma métrica útil para diagnóstico institucional e planejamento de políticas públicas voltadas à melhoria da experiência do cidadão com o Judiciário (CNJ, 2020; Banco Mundial, 2011; CEPEJ, 2022).

Tais dimensões podem ser transformadas em questionários padronizados de avaliação pós-processo, a serem aplicados de forma voluntária e anônima via plataformas digitais (como o Balcão Virtual, PJe, ou aplicativos móveis) ou presencialmente nas unidades dos Juizados.

### **6.7 PROPOSTAS LEGISLATIVAS E JURISPRUDENCIAIS: ATUALIZAÇÃO DA LEI N° 9.099/1995**

A promulgação da Lei nº 9.099, em 26 de setembro de 1995,

representou um marco no acesso à justiça no Brasil, ao instituir os Juizados Especiais Cíveis e Criminais com base nos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade. Contudo, passadas quase três décadas, o cenário social, tecnológico e institucional do país sofreu transformações significativas, levantando questões sobre a atualidade, exequibilidade e suficiência normativa da lei.

A análise dos resultados e a discussão teórica evidenciam a necessidade de reformas legislativas e medidas de gestão capazes de preservar a vocação dos Juizados Especiais e fortalecer sua capacidade resolutiva. Essas propostas devem atuar em três eixos principais: **(i)** atualização normativa, **(ii)** inovação tecnológica e **(iii)** reorganização administrativa.

### **6.7.1 Necessidade de Revisão Legislativa: lacunas e anacronismos**

Diversos estudos apontam que a Lei nº 9.099/1995, embora inovadora à época, não acompanhou a complexificação das relações sociais e o aumento exponencial da litigiosidade, especialmente nas áreas de consumo, serviços financeiros, telefonia e demandas massificadas. Autores como Pandolfi (2017) e Sadek (2004) observam que o modelo originalmente concebido para a conciliação de pequenos conflitos vem sendo utilizado como porta de entrada para litígios repetitivos e estruturais, o que desafia sua capacidade operacional e distorce seus objetivos originais.

Entre os principais pontos que carecem de atualização legislativa, destacam-se:

- A ausência de normas claras sobre digitalização processual, o que gera insegurança quanto à aplicabilidade dos princípios da oralidade e imediatidate em audiências virtuais;
- A limitação do valor da causa (até 40 salários mínimos), inalterada desde 1995, apesar da inflação e da ampliação da judicialização;
- A falta de previsão expressa de medidas coercitivas para cumprimento das sentenças, como multa por litigância de má-fé ou astreintes;
- A ausência de uma disciplina específica sobre demandas repetitivas e gestão de causas massificadas, deixando lacunas quanto à atuação coletiva ou à formação de precedentes vinculantes no âmbito dos Juizados.

Essas deficiências legislativas têm sido parcialmente supridas por interpretações jurisprudenciais, mas sem o devido respaldo normativo, o que gera insegurança e variações jurisprudenciais entre tribunais.

A Lei nº 9.099/1995 permanece como marco importante na democratização do acesso à justiça. Contudo, passadas quase três décadas de sua promulgação, alguns dispositivos mostram-se desatualizados frente à evolução tecnológica e às demandas sociais. É necessário:

- Incluir expressamente o uso de audiências virtuais e ferramentas de resolução de disputas online (ODR) no rito dos Juizados, com garantias de acessibilidade digital.
- Ampliar o teto de valor das causas para acompanhar a inflação acumulada e a realidade socioeconômica, garantindo que mais litígios de baixa complexidade possam ser processados nesse microssistema.

- Regulamentar de forma mais clara a fase de execução, incluindo mecanismos simplificados para cumprimento de sentença, penhora eletrônica e bloqueio de ativos.

### **6.7.2 Jurisprudência e Integração com o Novo CPC**

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem atuado como mediadora entre o texto da Lei nº 9.099/1995 e as novas demandas sociais, interpretando a norma à luz da Constituição Federal e do Código de Processo Civil de 2015. Destacam-se, por exemplo:

- A possibilidade de aplicação subsidiária do CPC/2015 aos Juizados, mesmo diante da simplicidade procedural, desde que não haja incompatibilidade com os princípios da Lei nº 9.099/1995 (STJ, AgRg no REsp 1.426.428/DF, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino).
- A admissão da tutela provisória de urgência nos Juizados Especiais, mesmo sem previsão expressa na Lei nº 9.099/1995, com base nos arts. 294 e seguintes do CPC (STJ, REsp 1.251.993/MG).
- A discussão sobre a prescindibilidade de recursos em segundo grau nos Juizados Especiais, diante da ausência de reexame necessário, e a limitação da interposição de embargos de declaração para fins exclusivamente aclaratórios.

Apesar do esforço interpretativo, a integração entre a Lei nº 9.099/1995 e o CPC/2015 permanece fragmentada e insuficientemente regulamentada, o que demanda iniciativa legislativa clara para harmonizar o microssistema dos Juizados com os avanços do novo processo civil.

A aplicação subsidiária do CPC/2015 precisa ser acompanhada de

diretrizes claras, a fim de evitar o transplante de formalismos incompatíveis com a lógica dos Juizados. Sugere-se que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) elabore enunciados vinculantes para uniformizar práticas e reduzir divergências interpretativas entre tribunais.

### **6.7.3 Sugestões Normativas para Reforma da Lei nº 9.099/1995**

A partir da análise empírica da presente pesquisa e da literatura especializada, propõem-se as seguintes diretrizes para uma eventual reforma legislativa da Lei dos Juizados Especiais:

1. Atualização do teto de alçada para correção inflacionária, ou vinculação automática a índices econômicos;
2. Inclusão expressa da possibilidade de tutela provisória e cumprimento de sentença com meios coercitivos, conforme previsto no CPC;
3. Previsão normativa de uso de tecnologias digitais, incluindo audiência remota, mediação online e citação eletrônica;
4. Revisão das competências e estrutura dos Juizados, com regras para distribuição de demandas repetitivas e litígios de massa;
5. Criação de instrumentos de monitoramento da efetividade, inclusive com indicadores subjetivos de satisfação do usuário;
6. Incorporação de cláusulas de proteção aos grupos vulneráveis, garantindo acessibilidade, inclusão e não discriminação.

Essas reformas não implicariam a descaracterização do modelo dos Juizados Especiais, mas sim seu fortalecimento como instrumento de justiça acessível, moderna e responsiva às necessidades da sociedade contemporânea.

No Brasil, é possível verificar que:

- Balcão Virtual e Juízo 100% Digital (CNJ): reduzem deslocamentos e agilizam atos processuais, garantindo atendimento remoto em tempo real.
- Mutirões de Conciliação (TJSP e TJBA): campanhas concentradas para liquidação de processos antigos, com altos índices de acordo.

No exterior, registra-se:

- Portugal – Julgados de Paz: atuação territorializada e com conciliadores especializados em mediação comunitária, integrados a redes de serviços públicos.
- Colômbia – Casas de Justicia: espaços multiportas que oferecem serviços judiciais, de mediação e orientação jurídica gratuita, especialmente em áreas de difícil acesso.
- Reino Unido – Online Civil Money Claims: plataforma online que permite resolução integral de pequenas causas sem deslocamento físico, com interface simplificada e linguagem não técnica.

Essas experiências indicam que a efetividade dos Juizados não depende apenas de alterações legislativas, mas também da adoção de modelos organizacionais centrados no usuário e apoiados em tecnologia.

#### **6.7.4 A Regulamentação Infralegal e o Papel do CNJ**

Mesmo sem reforma legislativa imediata, é possível avançar por meio da regulamentação infralegal pelo CNJ, que tem competência constitucional para normatizar aspectos administrativos e procedimentais do Judiciário. Iniciativas como a criação de manuais de boas práticas para

os Juizados, a padronização de fluxos processuais eletrônicos e a elaboração de indicadores de desempenho e satisfação podem ser impulsionadas no curto prazo, sem necessidade de alteração legislativa.

A comparação apresentada no Quadro 4 evidencia as transformações estruturais e procedimentais esperadas com a implementação das reformas propostas.

Quadro 4 - Comparativo antes/depois de possíveis reformas

Aspecto	Situação Atual	Após Reformas Propostas
Teto de valor da causa	Limitado e desatualizado, reduzindo o alcance do microssistema	Teto reajustado, permitindo absorver mais demandas de baixa complexidade
Audiências	Predominantemente presenciais, com uso restrito de ferramentas virtuais	Audiências virtuais regulamentadas, com protocolos de acessibilidade digital
Execução de sentença	Procedimento lento, com etapas formais herdadas da Justiça Comum	Procedimento simplificado, com uso obrigatório de penhora eletrônica e automação
Atendimento ao cidadão	Presencial e dependente de horários de expediente	Balcão Virtual e atendimento remoto 24h para atos não presenciais
Mediação e conciliação	Praticada, mas sem estrutura institucional robusta	Mediação comunitária e centros multiportas integrados a serviços públicos
Indicadores de desempenho	Foco em métricas quantitativas (tempo e congestionamento)	Inclusão de indicadores qualitativos (satisfação, confiança, clareza da decisão)

Fonte: Elaboração própria, a partir de dados e diretrizes da Lei nº 9.099/1995, CNJ (2023), CEPEJ (2022), Banco Mundial (2020), experiências do TJSP e TJBA (Brasil), Julgados de Paz (Portugal), Casas de Justicia (Colômbia) e Online Civil Money Claims.

No cenário atual, os Juizados Especiais ainda operam sob limites que reduzem seu potencial resolutivo, como o teto de valor das causas defasado, a dependência de audiências presenciais, a execução de sentença com etapas burocráticas herdadas da Justiça Comum e a ausência de

atendimento remoto estruturado. Além disso, a prática da mediação, embora presente, carece de institucionalização e integração com outros serviços públicos, e a mensuração de desempenho permanece centrada em métricas quantitativas, deixando de lado a percepção de qualidade por parte dos usuários.

No cenário projetado após as reformas, espera-se um sistema mais adaptado às demandas contemporâneas, com teto de valor atualizado, audiências virtuais regulamentadas e acessíveis, execução de sentença simplificada e atendimentos virtuais disponíveis de forma contínua. A mediação passaria a ser parte estruturante da atuação dos Juizados, com centros multiportas e iniciativas comunitárias inspiradas em modelos internacionais bem-sucedidos. Por fim, a avaliação de desempenho incorporaria indicadores qualitativos, permitindo aferir não apenas a produtividade, mas também a confiança e a satisfação dos cidadãos com o serviço prestado.

Essa transição, fundamentada em exemplos nacionais e internacionais, reforça a tese de que a efetividade dos Juizados Especiais depende de uma abordagem integrada, que combine atualização legislativa, modernização tecnológica, reorganização administrativa e foco na experiência do usuário.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A presente dissertação teve como objetivo central analisar a efetividade dos Juizados Especiais Estaduais no Estado de Pernambuco no período de 2021 a 2023, com base em dados empíricos extraídos dos relatórios *Justiça em Números* do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). A análise foi realizada a partir de quatro indicadores fundamentais de eficiência judicial: tempo médio de tramitação, taxa de congestionamento, índice de atendimento à demanda e a relação entre casos novos e casos baixados. Como parâmetro de comparação, foram utilizados os dados da Justiça Comum Estadual no mesmo período e na mesma jurisdição.

A pesquisa confirmou que os Juizados Especiais, em sua concepção original, permanecem como instrumentos importantes de ampliação do acesso à justiça no Brasil. Em média, continuam a apresentar desempenho mais eficiente do que a Justiça Comum, especialmente no que se refere à celeridade processual. Esses achados demonstram coerência com os princípios que fundamentam a Lei nº 9.099/1995 — oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade — que buscaram instituir uma justiça de baixa complexidade, ágil e acessível, voltada para a solução de conflitos cotidianos.

Contudo, a análise dos dados também revelou sinais consistentes de desgaste no modelo dos Juizados Especiais. Entre 2021 e 2023, observou-se uma tendência de elevação no tempo médio de tramitação, aumento progressivo da taxa de congestionamento e redução do índice de atendimento à demanda. Esses movimentos, ainda que graduais, indicam

um processo de sobrecarga estrutural que ameaça a identidade funcional dos Juizados e compromete sua capacidade de cumprir a missão institucional que lhes foi atribuída.

As causas desses sinais de deterioração parecem estar relacionadas, em grande medida, ao crescimento contínuo da demanda, à limitação de recursos humanos e materiais, e à ausência de investimentos sistemáticos em modernização administrativa e tecnológica. Além disso, o acúmulo de funções, a escassez de magistrados e a fragilidade de mecanismos de conciliação estruturada têm contribuído para um esgotamento progressivo da capacidade resolutiva dos Juizados.

O presente estudo teve como objetivo principal avaliar a efetividade das sentenças nos Juizados Especiais do Estado de Pernambuco, a partir de uma abordagem empírica baseada em dados estatísticos e análise documental. A pesquisa demonstrou que, embora os Juizados apresentem bons indicadores de produtividade e celeridade, há aspectos qualitativos que merecem atenção quando se considera o acesso à justiça em sua dimensão substancial.

A análise das dimensões subjetivas da qualidade da justiça revelou que a satisfação do usuário está intimamente ligada à clareza da linguagem judicial, ao respeito no tratamento processual e à compreensão das etapas procedimentais. A percepção de justiça, conforme apontam Tyler (2006) e Cappelletti; Garth (1981), depende não apenas do resultado, mas da forma como o processo é conduzido. Nesse sentido, os Juizados Especiais desempenham um papel crucial na democratização do acesso à justiça, mas ainda enfrentam desafios relacionados à comunicação institucional, gestão

da execução e adequação dos métodos de resolução ao perfil dos conflitos.

Os dados obtidos também permitiram refletir sobre a necessidade de aprimoramento institucional. Práticas como mutirões, mediação online e projetos-piloto do CNJ mostram-se promissoras, mas carecem de maior sistematização. A análise comparada revelou que a experiência portuguesa com os Julgados de Paz e a colombiana com casas de justiça pode oferecer direções úteis para o fortalecimento dos Juizados brasileiros.

Diante disso, esta dissertação propõe um conjunto de recomendações divididas em três níveis:

1. Normativo: Atualização da Lei nº 9.099/1995 para prever com mais clareza a aplicação subsidiária do CPC, disciplinar a execução de sentença e regulamentar a avaliação da qualidade do serviço judiciário sob perspectiva do usuário.
2. Organizacional: Investimento em formação continuada para conciliadores e magistrados, criação de centros multiportas nos fóruns, e ampliação das práticas de mediação qualificada e digital.
3. Avaliativo: Inclusão de indicadores subjetivos de qualidade nos relatórios do CNJ, adoção de pesquisas de satisfação pós-audiência e monitoramento dos efeitos sociais das decisões judiciais.

Diante desse cenário, conclui-se que os Juizados Especiais, embora ainda mantenham um desempenho superior ao da Justiça Comum, encontram-se em uma encruzilhada institucional. Sua consolidação como modelo eficaz de justiça de proximidade dependerá da implementação de reformas estruturais e de políticas públicas que assegurem sua sustentabilidade a médio e longo prazo. A adoção de medidas como a

ampliação da força de trabalho, a digitalização dos procedimentos, o fortalecimento da cultura da conciliação e o monitoramento contínuo do desempenho são imperativos para garantir que a promessa constitucional de acesso efetivo à justiça não se converta em um ideal progressivamente inalcançável.

A efetividade dos Juizados Especiais deve ser entendida como uma construção institucional dinâmica, que requer constante avaliação e aprimoramento. Mais do que resolver processos, trata-se de garantir que a experiência da justiça seja legítima, compreensível e satisfatória para todos os cidadãos, especialmente os mais vulneráveis.

Assim, esta dissertação espera contribuir para o debate acadêmico e institucional sobre os rumos da justiça de baixa complexidade no Brasil, oferecendo subsídios empíricos e reflexões críticas que possam orientar futuras ações do Poder Judiciário, dos formuladores de políticas públicas e da sociedade civil comprometida com a democratização do sistema de justiça.

À luz do referencial teórico adotado, foi possível constatar que a efetividade da justiça, conforme definida por Greco (2005), não se esgota na existência formal de mecanismos de acesso ao Judiciário, mas está intrinsecamente relacionada à capacidade de concretização tempestiva dos direitos reconhecidos judicialmente. Em outras palavras, o simples ingresso em juízo não é suficiente para garantir justiça: é necessário que a resposta estatal ocorra em tempo hábil e com soluções adequadas à complexidade da demanda.

Essa constatação é reforçada pelas contribuições clássicas de

Cappelletti e Garth (1988), que já advertiam sobre os limites do acesso meramente formal ao sistema judicial. Para os autores, a efetividade do acesso à justiça requer não apenas a abertura institucional do Judiciário a diferentes estratos sociais, mas também a garantia de que esse sistema seja funcional, resolutivo e eficiente. Caso contrário, o direito à justiça corre o risco de ser reduzido a uma promessa simbólica, distante da realidade concreta dos cidadãos, especialmente daqueles em situação de vulnerabilidade.

A análise comparativa entre os Juizados Especiais e a Justiça Comum Estadual, com base em dados objetivos, reafirmou a relevância dos modelos alternativos de resolução de conflitos como estratégia de ampliação do acesso e da eficiência judicial. No entanto, os resultados também demonstraram que esses modelos, para manterem sua vocação original de celeridade e efetividade, exigem investimentos contínuos em estrutura física e de pessoal, inovação tecnológica e aprimoramento da gestão processual. A modernização dos Juizados não é apenas desejável, mas imperativa para assegurar que eles continuem a desempenhar seu papel como instância acessível, eficaz e socialmente relevante dentro do sistema de justiça brasileiro.

A efetividade dos Juizados Especiais constitui um dos pilares fundamentais para a democratização do acesso à justiça no Brasil contemporâneo. Concebidos para oferecer uma resposta jurisdicional célere, simplificada e acessível a conflitos de menor complexidade, os Juizados representam uma via concreta de aproximação do cidadão comum ao sistema judicial. Nesse sentido, sua eficácia não apenas traduz um

avanço normativo, mas também representa uma conquista prática no enfrentamento das barreiras históricas de desigualdade no acesso ao Judiciário.

Os resultados desta pesquisa indicam que, apesar das limitações estruturais e dos desafios enfrentados, os Juizados Especiais ainda apresentam um desempenho superior ao da Justiça Comum em diversos aspectos, especialmente no que diz respeito à duração dos processos e ao volume de demandas resolvidas. No entanto, essa vantagem comparativa não está garantida de forma permanente. A preservação — e, idealmente, a ampliação — dessa eficácia exige esforços contínuos de inovação, investimento em recursos humanos e tecnológicos, e o fortalecimento de práticas de gestão judicial orientadas por evidências.

Nesse contexto, é imperativo que o Poder Judiciário assuma uma postura proativa na identificação de gargalos e na formulação de políticas institucionais que assegurem a sustentabilidade do modelo dos Juizados. Da mesma forma, a sociedade civil, os operadores do direito e a comunidade acadêmica devem permanecer atentas às tendências reveladas pelos indicadores de desempenho, contribuindo com análises críticas, diagnósticos fundamentados e propostas de melhoria.

Mais do que garantir a mera admissibilidade de ações judiciais, o compromisso com o acesso à justiça demanda a realização efetiva dos direitos em tempo razoável, sob pena de se transformar em retórica vazia. Nesse sentido, os Juizados Especiais representam uma oportunidade histórica para o avanço de uma justiça verdadeiramente inclusiva, mas seu êxito depende de uma atuação coordenada, vigilante e comprometida com

os valores republicanos e democráticos que fundamentam o Estado de Direito.

Apesar de fornecer evidências consistentes sobre o desempenho e a efetividade dos Juizados Especiais no Estado de Pernambuco, este estudo apresenta algumas limitações. A análise concentrou-se em dados secundários, de natureza quantitativa, extraídos de relatórios oficiais, o que restringe a compreensão de aspectos subjetivos da experiência dos usuários, como a percepção de imparcialidade, clareza das decisões e confiança no sistema. Ademais, a pesquisa não abrangeu comparações diretas com outros estados brasileiros, nem incorporou entrevistas ou observações em campo que poderiam aprofundar a análise qualitativa. Para pesquisas futuras, recomenda-se a realização de estudos longitudinais e comparativos entre diferentes unidades da federação, bem como a aplicação de métodos mistos que integrem indicadores objetivos e percepções subjetivas, alinhando-se às melhores práticas internacionais. Tais investigações poderão contribuir para a formulação de políticas públicas mais assertivas e para o fortalecimento institucional dos Juizados Especiais, preservando sua vocação de ampliar o acesso à justiça com celeridade e qualidade decisória.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSUMPÇÃO NEVES, Daniel Amorim. *Manual de Direito Processual Civil*. 10. ed. Salvador: JusPodivm, 2017.

BANCO MUNDIAL. *World Development Report 2011: Conflict, Security and Development*. Washington, DC: World Bank, 2011.

BANCO MUNDIAL. *World Development Report 2020: Trading for Development in the Age of Global Value Chains*. Washington, DC: World Bank, 2020.

BARBOSA MOREIRA, José Carlos. A crise do processo e os movimentos de sua superação. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 1997.

BARBOSA MOREIRA, José Carlos. *A ordem dos processos no tempo: considerações sobre o princípio da prioridade cronológica*. Revista de Processo, n. 88, p. 5–15, 1997.

BARROSO, Luís Roberto. *O novo direito constitucional brasileiro: contribuições para a construção teórica e prática da jurisdição constitucional no Brasil*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

BOHOSLAVSKY, Ernesto. *Acceso a la justicia en Argentina: políticas públicas y diversidad institucional*. Buenos Aires: UNQ, 2016.

BRASIL. Código de Processo Civil. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004. Reforma do Judiciário. Brasília, DF: Senado Federal, 2004.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

BRASIL. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 27 set. 1995.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. AgInt no REsp 1.716.962/RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, DJe 14 maio 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. AgRg no REsp 1.168.789/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 14 set. 2011.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. AgRg no REsp 1.379.999/SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, DJe 16 dez. 2013.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1.398.620/RS, Rel. Min. Herman Benjamin, DJe 6 mar. 2015.

CABRAL, João; SOUSA, Teresa. Julgados de Paz: Ensaio sobre uma Justiça de Proximidade. Coimbra: Almedina, 2018.

CÂMARA, Alexandre Freitas. *Lições de direito processual civil*. 29. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

CAMPOS, Câmara Alexandre Freitas. Lógica do processo civil. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

CANOTILHO, J. J. Gomes. Direito Constitucional e Teoria da Constituição. Coimbra: Almedina, 2003.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. 2. ed. rev. e atual. Porto Alegre: Fabris, 2024.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CEPEJ – COMISSÃO EUROPEIA PARA A EFICIÊNCIA DA JUSTIÇA. *European judicial systems – CEPEJ Evaluation Report*. Strasbourg: Council of Europe, 2022.

CEPEJ – Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça. *European judicial systems: Efficiency and quality of justice*. Strasbourg: Council of Europe, 2018.

CEPEJ – Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça. European Judicial Systems – Efficiency and Quality of Justice. Strasbourg: Council of Europe, 2022.

CEPEJ – COMISSÃO EUROPEIA PARA A EFICIÊNCIA DA JUSTIÇA. *European judicial systems: efficiency and quality of justice*. Strasbourg: Council of Europe, 2018.

CEPEJ – Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça. *Evaluation of Judicial Systems – 2022 Edition*. Strasbourg: Council of Europe, 2022.

CEPEJ. *Measuring the Quality of Judicial Decisions*. Strasbourg: Council of Europe, 2016.

CNJ – Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em Números 2023: ano-base 2022*. Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br>. Acesso em: 15 jul. 2025.

CNJ – Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em Números 2023: ano-base 2022*. Brasília: CNJ, 2023.

CNJ – Conselho Nacional de Justiça. Pesquisa Nacional da Justiça Estadual: Satisfação dos Usuários com o Poder Judiciário. Brasília: Departamento de Pesquisas Judiciais, 2020.

CNJ. Relatório de Atividades do Balcão Virtual. Brasília: CNJ, 2021.

COLÔMBIA. Ley 497 de 1999. Por lacual se creanlas Casas de Justicia.

CONSELHO DOS JULGADOS DE PAZ. Relatório de Atividades 2021. Lisboa: CJP, 2022. Disponível em: <https://cjp.pt>

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Justiça em Números 2022: ano-base 2021*. Brasília, DF: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciais/justica-em-numeros/>. Acesso

em: 28 abr. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Justiça em Números 2023: ano-base 2022. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 10 abr. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Justiça em Números 2024: ano-base 2023. Brasília, DF: CNJ, 2024a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 28 abr. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Produtividade do Judiciário brasileiro aumentou quase 7% em 2023, aponta relatório do CNJ. Brasília, DF: CNJ, 2024b. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/produtividade-do-judiciario-brasileiro-aumentou-quase-7-em-2023-aponta-relatorio-do-cnj/>. Acesso em: 28 abr. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Relatório de Resultados do Projeto Mediação Digital. Brasília: CNJ, 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Transparência: relatório Justiça em Números está disponível em inglês e espanhol. Brasília, DF: CNJ, 2024c. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/transparencia-relatorio-justica-em-numeros-esta-disponivel-em-ingles-e-espanhol/>. Acesso em: 28 abr. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Audiências virtuais no Judiciário: Relatório de Avaliação. Brasília: CNJ, 2021.

CUNHA, Leonardo Carneiro da. *Princípios constitucionais do processo civil*. 7. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2016.

DIDIER JR., Freddie. *Curso de Direito Processual Civil: teoria geral do processo e processo de conhecimento*. Vol. 1. 19. ed. Salvador: JusPodivm, 2021.

DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 5. ed. São Paulo: Malheiros, 2001.

ENAJUD/IBGE. Estatísticas da Justiça e Segurança Pública: Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – ENAJUD 2019. Rio de Janeiro: IBGE, 2020.

FALCÃO, Joaquim. *Acesso à Justiça e a Constituição de 1988*. Revista Brasileira de Direito Processual, v. 11, n. 2, p. 33–49, 2020.

FAZZIO JÚNIOR, Waldo. *Juizados Especiais Cíveis Estaduais: comentários à Lei nº 9.099/95*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

FERRAJOLI, Luigi. Direito e razão: teoria do garantismo penal. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001.

FISS, Owen. *Against Settlement*. Yale Law Journal, v. 93, n. 6, p. 1073–1090, 1984.

GARCÍA-VILLEGAS, Mauricio et al. Justicia Local y Resolución de Conflictos: Las Casas de Justicia en Colombia. Bogotá: Dejusticia, 2012.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIMENO SENDRA, Vicente. Justicia de Paz y Derecho Procesal. Madrid: Civitas, 2002.

GONZÁLEZ, Felipe. Justicia de Paz en América Latina: Instrumento de inclusión ou exclusión? Revista Estudios Constitucionales, v. 13, n. 2, p. 55–82, 2015.

GRECO, Leonardo. *Efetividade da jurisdição e técnica processual*. Revista de Processo, n. 129, p. 57–78, 2005.

HOOD, Christopher. A Public Management for All Seasons? Public Administration, v. 69, n. 1, p. 3–19, 1991.

IBGE. ENAJUD – Estatísticas da Justiça em 2021. Rio de Janeiro: IBGE, 2022.

LEITE, George Salomão. Eficiência, governança e accountability no Poder Judiciário: uma análise da atuação do CNJ. *Revista de Informação*

*Legislativa*, v. 59, n. 236, p. 97–118, 2022.

LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL (LOPJ), España, 1985.

LIMA, Maria Tereza Sadek de; GRAMANI, Marcelo. Judiciário e pandemia: desafios da digitalização. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, v. 12, n. 2, p. 165–183, 2022.

LOCATELLE, Leticia Bárbara; DA SILVA, Saulo Cardoso Malbar. Análise sobre a dispensabilidade do advogado nas ações em Juizado Especial Cível. *Jures*, v. 17, n. 32, p. 134–154, 2024.

LUZ, Bruno Batista de Carvalho; GUARIDO FILHO, Edson Ronaldo; SOUSA, Marcos de Moraes. Legal, normativo e responsivo: frames no debate sobre a reforma dos Tribunais de Contas brasileiros. *Revista de Administração Pública*, v. 55, n. 4, p. 861-880, 2021.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *Acesso à justiça: condicionantes legítimas e ilegítimas*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

MARINONI, Luiz Guilherme. *A nova jurisdição: fundamentos constitucionais da função jurisdicional*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MARINONI, Luiz Guilherme. *Acesso à Justiça: crítica à autocomposição e à mediação como formas prioritárias de solução de conflitos*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MARINONI, Luiz Guilherme. *Juizados Especiais Cíveis*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MARINONI, Luiz Guilherme. *Teoria geral do processo*. 8. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Novo curso de processo civil: teoria geral do processo*. 6. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017.

MATTOZO, Uly Souza; AGUIAR, Anne Adelle. *Os Juizados Especiais*

Cíveis Estaduais e o acesso à justiça: a criação dos Juizados Especiais Cíveis, seus princípios norteadores e o direito de acesso à justiça. *Connection Line – Revista Eletrônica do UNIVAG*, n. 13, 2015.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Teoria geral da administração. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MENKEL-MEADOW, Carrie. Whose Dispute Is It Anyway? A Philosophical and Democratic Defense of Settlement (In Some Cases). *Georgetown Law Journal*, v. 83, n. 7, p. 2663–2696, 1995.

MEZZORROBA, O.; MONTEIRO C. S. M. Manual de Metodologia da Pesquisa Direito. 5<sup>a</sup> edição, Brasil: Saraiva, 2009.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de Direito Processual Civil*. 10. ed. Salvador: JusPodivm, 2017.

NEVES, João Ricardo dos Santos; SILVA, Eliane. Justiça digital e exclusão tecnológica: uma análise crítica da implementação do PJe nos Juizados Especiais. *Revista Direito & Práxis*, v. 13, n. 1, p. 245–266, 2022.

NEVES, João Ricardo. Práticas Inovadoras nos Juizados Especiais. *Revista Eletrônica do CNJ*, n. 8, p. 53–67, 2021.

OLIVEIRA, Thais Lacerda; NASCIMENTO, Eduardo Henrique. Audiências virtuais e vulnerabilidade processual. *Revista Brasileira de Direito Processual*, v. 101, p. 341–359, 2021.

PANDOLFI, Dulce. Juizados Especiais e a crise da celeridade: uma análise empírica no TJSP. *Revista Direito e Sociedade*, v. 26, n. 1, p. 187–211, 2017.

PANDOLFI, Dulce Regina. Desafios e paradoxos dos Juizados Especiais: entre a promessa de celeridade e a realidade da sobrecarga. *Revista de Administração Pública e Gestão Social*, v. 9, n. 2, p. 112–125, 2017.

PANDOLFI, Dulce. Acesso à justiça e Juizados Especiais. *Revista de Informação Legislativa*, Brasília, v. 54, n. 213, p. 189–202, jan./mar. 2017.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco. Turmas Recursais dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Decisões coletadas via consulta jurisprudencial (2021–2024). Disponível em: <https://www.tjpe.jus.br>. Acesso em: 21/07/2025.

PORTUGAL. Assembleia da República. Lei n.º 78/2001, de 13 de julho. Criação e regime dos Julgados de Paz.

PORTUGAL. Lei n.º 78/2001, de 13 de julho. Criação dos Julgados de Paz.

PRADO, Luiz. Gestão do Judiciário e Efetividade: limites da racionalidade instrumental. *Revista Direito e Práxis*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 31–49, 2008.

REILING, Dory. *Technology for Justice: How Information Technology Can Support Judicial Reform*. 2. ed. Leiden: Leiden University Press, 2019.

REILING, Dory. *Technology for Justice: How Information Technology Can Support Judicial Reform*. Leiden: Leiden University Press, 2010.

SADEK, Maria Tereza Aina; CAVALCANTI, Roberta. *A reforma do Judiciário e o papel do CNJ: desafios para o fortalecimento institucional do Poder Judiciário*. Brasília: Ministério da Justiça, 2003.

SADEK, Maria Tereza. Acesso à Justiça e o papel do Judiciário no Brasil. São Paulo: Fundação Ford, 2004.

SADEK, Maria Tereza. Modernização do Judiciário: boas práticas e limitações. In: PONTE, R. S. (Org.). *Judiciário em Transformação*. São Paulo: Atlas, 2020.

SADEK, Maria Tereza; CAVALCANTI, Rosângela. A reforma do Judiciário e o acesso à justiça. *Revista USP*, São Paulo, n. 58, p. 152–165, 2003.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Critica da razão indolente: contra o desperdício da experiência*. São Paulo: Cortez, 1995.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Toward a New Common Sense: Law, Science and Politics in the Paradigmatic Transition*. London: Routledge, 1995.

SANTOS, Juliana. *Os Juizados Especiais e o risco da banalização do acesso à justiça*. Revista Brasileira de Direito Processual, v. 9, n. 2, p. 211–235, 2019.

SIQUEIRA NETO, José Eduardo de Resende Chaves. *Justiça 4.0 e inteligência artificial: oportunidades e riscos na transformação digital do Judiciário brasileiro*. Revista Eletrônica do CNJ, n. 8, 2021.

STJ – Superior Tribunal de Justiça. AgRg no REsp 1.426.428/DF, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, DJe 10/03/2015.

STJ. REsp 1.251.993/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 26/09/2012.

SussKind, Richard. *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford: Oxford University Press, 2020.

THE WORLD BANK. *Doing Business 2020: Comparing Business Regulation in 190 Economies*. Washington, D.C.: World Bank Group, 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA (TJBA). Semana Estadual de Sentenças e Baixas Processuais supera 34 mil atos judiciais. Salvador: TJBA, 2022.

TYLER, Tom R. Procedural Justice and the Rule of Law. In: *Crime and Justice*, v. 30, p. 283-357, 2003.

WARAT, Luis Alberto. A ciência jurídica e seus dois maridos: uma crítica à dogmática jurídica. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1994.

WATANABE, Kazuo. Efetividade da jurisdição: desafios e perspectivas. *Revista Brasileira de Direito Processual*, v. 113, p. 31–45, 2019.

ZAFFARONI, Eugênio Raúl. Em busca das penas perdidas. 7. ed. Rio de Janeiro: Revan, 2012.

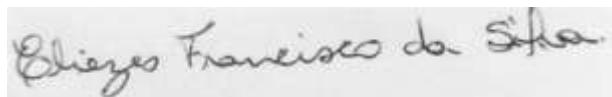
## **ANEXOS**

## ANEXO A

### DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PLÁGIO OU AUTOPLÁGIO

Eu, Eliezes Francisco da Silva, declaro para os devidos fins que esse trabalho de Dissertação que tem como título A EFETIVIDADE DAS SENTENÇAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS: UM ESTUDO EMPÍRICO SOBRE CELERIDADE E GARGALOS PROCESSUAIS NO ESTADO DE PERNAMBUCO, não constitui plágio ou autoplágio, total ou parcial, tal como definidos pela legislação de direitos autorais em vigor no Brasil, Lei 9.610, de 19 de fevereiro de 1998. Declaro, ainda, estar ciente da possibilidade de reprovação do estudo citado, da aplicação de sanções administrativas e judiciais, caso seja constatado qualquer forma de plágio ou autoplágio.

CELEBRATION, FLÓRIDA, USA/ 23/08/2025.



Assinatura do Pesquisador (discente VCCU)

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

- Abrangência, 85  
Acessibilidade, 159  
Acessível, 34  
Admissão, 160  
Agregador, 141  
Alongamento, 18  
Alternativa, 18  
Anônima, 157  
Arbitragem, 86  
Arbitramento, 41  
Atendimento, 141  
Atualidade, 158  
Ausência, 96  
Automáticas, 90
- B**
- Barreiras, 94

### C

- Cabíveis, 47  
Capacitação, 31  
Celeridade, 12  
Cenário, 158  
Comparativo, 116  
Complexidade, 19, 120  
Comum, 12  
Comunicação, 33  
Comunitária, 162  
Concretização, 20  
Congestionamento, 74  
Consolidados, 24  
Constituição, 18  
Consumeristas, 92  
Contraditório, 67  
Cotidiano, 30

Crescimento, 138	Empíricos, 20
<b>D</b>	Empoderamento, 40
Demandas, 18	Especiais, 12
Desburocratizados, 46	Estágio, 22
Descriptiva, 116	Estatísticas, 139
Desequilíbrio, 128	Estrutura, 137
Digitalização, 117	Exigência, 47
Direito, 18	<b>F</b>
Diretrizes, 123	Financeiros, 33
Disciplina, 159	Flexibilização, 40
Disponibilidade, 24	Formalismos, 30
Diversidade, 118	<b>H</b>
<b>E</b>	Históricas, 129
Econômicos, 96	Homogeneidade, 25
Efetividade, 12	<b>I</b>
Eficiência, 19, 151	Identificação, 152
Eletrônicos, 87	Imperativo, 96
Elevação, 133	Inacessível, 32
Emblemático, 98	Inclusão, 33, 42

## ÍNDICE REMISSIVO

A efetividade das sentenças nos juizados especiais: um estudo empírico sobre celeridade e gargalos processuais no estado de Pernambuco

Informalidade, 32, 34	Mediação, 162
Inovações, 38	Moderna, 161
Instrumentos, 20	Modernizar, 88
Integrante, 154	Monitoramento, 154
Investigação, 20	Morosidade, 96
<b>J</b>	Multiplicidade, 70
Judiciário, 18	<b>N</b>
Juizados, 12	Normativa, 119
Justiça, 138	Números, 12
Justiça, 12	<b>O</b>
<b>L</b>	Oralidade, 90
Legítimas, 81	<b>P</b>
Linguagem, 156	Pacificação, 70
Litígio, 33	Padronização, 83
Litigiosidade, 32	Parâmetros, 26
<b>M</b>	Percepção, 154
Marginalizadas, 81	Plataformas, 89
Materiais, 167	Prescindibilidade, 160
Mecanismos, 98	Preservação, 37

## ÍNDICE REMISSIVO

A efetividade das sentenças nos juizados especiais: um estudo empírico sobre celeridade e gargalos processuais no estado de Pernambuco

Problemática, 19	Similaridades, 68
Processuais, 162	Simplicidade, 158
Processual, 12	Simplificação, 30
Promulgação, 18	Sobrecarga, 69
Protagonismo, 40	Substância, 80
Protocolos, 97	Sustentabilidade, 94
<b>Q</b>	Sustentáveis, 136
Qualidade, 136	<b>T</b>
Quantidade, 83	Tecnológica, 135
Quantitativa, 115	Tramitação, 29
<b>R</b>	<b>U</b>
Redundâncias, 79	Unidades, 157
Relatórios, 24, 118, 126	Urbanidade, 156
Reprodutibilidade, 93	Usuário, 139
Responsiva, 161	<b>V</b>
Resultados, 20	Valorização, 41
Rigidez, 39	Voluntária, 157
<b>S</b>	
Segmentos, 26	

## ÍNDICE REMISSIVO

A efetividade das sentenças nos juizados especiais: um estudo empírico sobre celeridade e gargalos processuais no estado de Pernambuco

**A EFETIVIDADE DAS SENTENÇAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS: UM  
ESTUDO EMPÍRICO SOBRE CELERIDADE E GARGALOS  
PROCESSUAIS NO ESTADO DE PERNAMBUCO**

Revista REASE chancelada pela Editora Arché.  
São Paulo- SP.  
Telefone: +55(11) 5107- 0941  
<https://periodicorease.pro.br>  
[contato@periodicorease.pro.br](mailto: contato@periodicorease.pro.br)

**A EFETIVIDADE DAS SENTENÇAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS: UM  
ESTUDO EMPÍRICO SOBRE CELERIDADE E GARGALOS  
PROCESSUAIS NO ESTADO DE PERNAMBUCO**

81



9786560542457